

**ÉBAUCHE DE LA DEMANDE DE
PROPOSITIONS**

POUR

**SOLUTION D'ACHATS ÉLECTRONIQUES
(SAE)**

POUR

**PROGRAMME DES APPROVISIONNEMENTS –
TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES
GOUVERNEMENTAUX CANADA**

TABLE DES MATIÈRES

1	PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	5
1.1	INTRODUCTION	5
1.2	SOMMAIRE	5
1.3	COMPTES RENDUS	6
1.4	CONFLIT D'INTÉRÊTS	6
1.5	SURVEILLANT DE L'ÉQUITÉ	7
2	PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES.....	8
2.2	PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS	9
2.3	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS EN PÉRIODE DE SOUMISSION	9
2.4	LOIS APPLICABLES.....	10
2.5	AMÉLIORATIONS APPORTÉES AU BESOIN PENDANT LA PÉRIODE DE SOUMISSIONS	10
2.6	DONNÉES VOLUMÉTRIQUES	10
2.7	ACCORD DE NON-DIVULGATION LIÉ À L'INFORMATION SUR LA SÉCURITÉ DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT (ISCA).....	11
3	PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....	12
3.1	INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS.....	12
3.2	SECTION I : INFORMATION SUR LA SÉCURITÉ DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT	14
3.3	SECTION II : SOUMISSION TECHNIQUE	14
3.4	SECTION III : SOUMISSION FINANCIÈRE	15
3.5	SECTION IV : ATTESTATIONS	16
3.6	SITES OU LOCAUX PROPOSÉS PAR LE SOUMISSIONNAIRE NÉCESSITANT DES MESURES DE PROTECTION	16
4	PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION	17
4.1	PROCÉDURES D'ÉVALUATION.....	17
4.2	ÉVALUATION TECHNIQUE.....	18
4.3	PROCESSUS D'INTÉGRITÉ DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT	18
4.4	EXIGENCES LIÉES À LA PRÉSENTATION DE L'INFORMATION SUR LA SÉCURITÉ DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT	19
4.5	ÉVALUATION DE L'INFORMATION SUR LA SÉCURITÉ DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT	21
4.6	ÉVALUATION FINANCIÈRE	22
4.7	VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES	23
4.8	MÉTHODE DE SÉLECTION	25
5	PARTIE 5 – ATTESTATIONS.....	26
5.1	ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT	26
5.2	DISPOSITIONS RELATIVES À L'INTÉGRITÉ – RENSEIGNEMENTS CONNEXES.....	26
5.3	ANCIEN FONCTIONNAIRE	26
5.4	DÉFINITIONS	27
5.5	ANCIEN FONCTIONNAIRE TOUCHANT UNE PENSION	27
5.6	DIRECTIVE SUR LE RÉAMÉNAGEMENT DES EFFECTIFS	28
5.7	PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI – ATTESTATION DE SOUMISSION.....	28
5.8	ATTESTATION DE LA SOUMISSION	29
5.9	STATUT ET DISPONIBILITÉ DES RESSOURCES	30
5.10	ÉTUDES ET EXPÉRIENCE	30
5.11	CONFIRMATION.....	30

6	PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES	31
6.2	CAPACITÉ FINANCIÈRE	32
7	PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	33
7.1	EXIGENCE	33
7.2	DÉFINITIONS LIÉES AU PROCESSUS D'INTÉGRITÉ DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT	33
7.3	AUTORISATION DES TÂCHES (AT).....	34
7.4	CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES.....	36
7.5	EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ	37
7.6	PROCESSUS CONTINU D'ÉVALUATION DE L'INTÉGRITÉ DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT	50
7.7	DURÉE DU CONTRAT.....	55
7.8	RESPONSABLES.....	55
7.9	DIVULGATION PROACTIVE DES CONTRATS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES	57
7.10	MODALITÉ DE PAIEMENT.....	57
7.11	RAJUSTEMENT ANNUEL EN FONCTION DE L'INFLATION	68
7.12	RAJUSTEMENT EN FONCTION DE LA FLUCTUATION DU TAUX DE CHANGE	68
7.13	INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION	70
7.14	ATTESTATIONS	70
7.15	PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI – MANQUEMENT DE LA PART DE L'ENTREPRENEUR.....	70
7.16	LOIS APPLICABLES.....	70
7.17	ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS	71
7.18	RESSORTISSANTS ÉTRANGERS (ENTREPRENEUR CANADIEN <i>OU</i> ENTREPRENEUR ÉTRANGER) ...	72
7.19	EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCES.....	72
7.20	LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ	72
7.21	PROPRIÉTÉ	74
7.22	DOCUMENTATION RELATIVE À LA SAE	75
7.23	DROITS EN MATIÈRE DE SERVICES.....	75
7.24	MODIFICATIONS DES FONCTIONS	76
7.25	GARANTIE, MAINTENANCE ET SOUTIEN DE LA SAE	76
7.26	AUCUNE INTERRUPTION DES SERVICES.....	77
7.27	UTILISATION DES DONNÉES DU CANADA PAR L'ENTREPRENEUR	77
7.28	PERTE DE DONNÉES.....	77
7.29	CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES ET SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS	78
7.30	RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS.....	78
7.31	ENTREPRENEUR – COENTREPRISE	85

Liste des annexes du contrat subséquent

Annexe 1 – Énoncé des travaux

Annexe 2 – Sécurité et protection des renseignements personnels

Annexe 3 – Bordereau de prix

Annexe 4 – Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et Guide de classification de sécurité

Annexe 5 – Glossaire

Annexe 6 – Acronymes

Annexe 7 – Formulaire d'autorisation de tâches

Liste des pièces jointes de la Partie 2 de la demande de propositions :

Pièce jointe 1 de la Partie 2 – Renseignements sur la modélisation du processus opérationnel de la solution d'achats électroniques

Liste des pièces jointes de la Partie 4 de la demande de propositions :

Pièce jointe 1 de la Partie 4 – Méthode d'évaluation et de sélection

Pièce jointe 2 de la Partie 4 – Critères d'évaluation

Pièce jointe 3 de la Partie 4 – Évaluation de la convivialité

Pièce jointe 4 de la Partie 4 – Schéma de l'ampleur de la chaîne d'approvisionnement

Pièce jointe 5 de la Partie 4 – Évaluation financière

Liste des formulaires de la Partie 4 de la demande de propositions :

Formulaire 1 de la Partie 4 – Formulaire de présentation de la demande de propositions

Formulaire 2 de la Partie 4 – Formulaire de vérification des projets cités en référence

Formulaire 3 de la Partie 4 – ISCA – Formulaire relatif à la liste des produits de technologie de l'information et à la liste des sous-traitants

Avis aux soumissionnaires : Avis d'exception au titre de la sécurité nationale

Tous les aspects de la présente demande de soumissions et du contrat subséquent sont assujettis à l'exception au titre de la sécurité nationale et sont, par conséquent, exclus de toutes les obligations en vertu des accords commerciaux.

1 PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

La demande de soumissions et le contrat subséquent se divisent comme suit :

- | | |
|----------|---|
| Partie 1 | Renseignements généraux : présente une description générale du besoin. |
| Partie 2 | Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions applicables à la demande de soumissions. |
| Partie 3 | Instructions pour la préparation des soumissions : indique aux soumissionnaires les instructions sur la façon de préparer leurs soumissions. |
| Partie 4 | Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon dont se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, ainsi que la méthode de sélection. |
| Partie 5 | Attestations : comprend les attestations à fournir. |
| Partie 6 | Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : décrit les exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre. |
| Partie 7 | Clauses du marché subséquent : décrit les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout marché subséquent. |

Voir la table des matières pour consulter la liste d'annexes, de pièces jointes et de formulaires.

1.2 Sommaire

- 1.2.1 Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) cherche à obtenir une solution d'achats électroniques (SAE) dans le cadre de laquelle le fournisseur de service ne devra pas seulement fournir un système d'approvisionnement électronique commercial à l'échelle de l'entreprise, mais également un service entièrement géré, y compris la configuration, la mise en œuvre, l'entretien, les mises à niveau et l'exploitation du système pour s'assurer que les objectifs du gouvernement du Canada sont atteints et que les exigences liées au niveau de service sont respectées dans leur ensemble. La SAE devra comprendre un éventail complet de services d'approvisionnement électronique :
- a. gestion de la sélection des fournisseurs;
 - b. gestion des approvisionnements;

- c. gestion des contrats;
- d. veille stratégique;
- e. gestion des relations avec les fournisseurs.

1.3 Comptes rendus

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Ils doivent présenter leur demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte rendu peut se faire par écrit, par téléphone ou en personne.

1.4 Conflit d'intérêts

- 1.4.1** On recommande aux soumissionnaires de se reporter aux dispositions relatives aux conflits d'intérêts à l'article 18 du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) 2003, Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels (datées du 2015-07-03) et aux dispositions relatives aux conflits d'intérêts du Guide des CCUA 2035, Conditions générales – besoins plus complexes de services (datées du 2015-07-03), disponibles sur le site Web de TPSGC, à l'adresse <https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>.
- 1.4.2** Sans limiter d'aucune façon les dispositions décrites au point 1.4.1 ci-dessus, le Canada informe les soumissionnaires que, depuis le 9 avril 2014, il a fait appel aux entrepreneurs et aux ressources suivants du secteur privé, qui ont assuré la prestation de certains services, à savoir l'examen du contenu dans le cadre de la préparation de la présente demande de propositions (DP). Ces personnes ont eu ou pourraient avoir accès aux renseignements relatifs au contenu de la présente DP ou à d'autres documents ayant trait à la demande de soumissions pour la SAE :

Entrepreneurs :

Fujitsu Consulting	KPMG s.r.l.
Gartner Canada Co.	Maplesoft Group
Groupe Intersol Group Ltée.	MDOS Consulting Inc., INVA Corporation, KOZA Technology Consulting Inc., en coentreprise (ou AGM en coentreprise)
Hallux Consulting	Phase 5 Consulting Group Inc.
Ian Martin Limited	S.i. Systems
IBISKA	TeraMach Technologies
IT/Net	

Ressources (nom, prénom) :

Alexander, Jim	DuBois, Howard	Mayrand, Richard
Badea, Georgiana	Dufort, Marie-Pier	McLagan, Melanie
Baker, Philip	Duthie, Donald	Peter, Sandra
Benjamin, Jacqueie	Fino, Juan	Qureshi, Rehan
Bokor, Charles Villanyi	Fischer, Marian	Rishi, Ripu Daman
Boucher, Michael	Fontaine, François	Rolland, Guillaume
Brulet, Lionel	Gilmour, Ian	Saadany, Ahmed El
Bryson, Richard	Girard, Sylvie	Savoie, Grégoire
Burrill, Gordon	Gladish, Bill	Secretain, Pierre
Carter, Christopher	Haecker, Marcus	Sibley, Robert
Caughlin, Carol	Harris, Richard	Somerville, Anne
Chen, Lian	Kraya, Mohammad	Sourour, Nabil
Choi, Thomas	Krsmanovic, Milenko	Tardiff, Michelle
Cooper, John F	Lamorie, Genevieve	Thérésy, Aude
Côté, Raymond	Lechasseur, Guillaume	Thirion, Jérôme
Côté, Larry	Leier, Lynne	Tom, Eva
Croucher, Laura	Letarte, Jean-François	Tworowski, Krzysztof
Dean, Bryan	Lourdel, Olivier	Wong, Peter
Dennler, Jeff	Lukic, Zack	Woodworth, Gary
Dorica, Mark	Marko, Peter	
Dragnea, Raluca	Marzsin, Thomas	

1.5 Surveillant de l'équité

- 1.5.1** En vue d'assurer l'équité, la transparence et l'intégrité du processus d'approvisionnement, TPSGC a fait appel à un tiers indépendant agissant comme surveillant de l'équité pour l'ensemble de ce processus d'approvisionnement à plusieurs phases. Ce surveillant ne fera pas partie de l'équipe d'évaluation, mais il devra notamment observer le processus d'évaluation des réponses à la soumission pour s'assurer que le Canada respecte le processus d'évaluation décrit dans la présente DP.

2 PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 Directives, clauses et conditions uniformisées

- 2.1.1** Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le **Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat** (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par TPSGC.
- 2.1.2** Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les directives, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.
- 2.1.3** Les instructions uniformisées **2003** (2015-07-03), Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, sont incorporées par renvoi dans la demande de soumissions et en font partie intégrante, à l'exception de ce qui suit :
- 2.1.4** Le paragraphe 5.4 du document **2003**, Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, est modifié comme suit :
- Supprimer : 60 jours
 - Insérer : 365 jours
- 2.1.5** Le titre de la section 10 est modifié comme suit : « Capacité juridique, et information sur la propriété et le contrôle »; le premier paragraphe est numéroté 1 et les éléments suivants sont ajoutés :
- a. Le soumissionnaire doit fournir, à la demande de l'autorité contractante, les renseignements suivants et tout autre renseignement requis concernant la propriété et le contrôle du soumissionnaire, de ses propriétaires, de sa direction, de toute personne morale et société de personnes qui lui est liée :
 - b. un organigramme sur lequel figurent toutes les personnes morales et sociétés de personnes liées au soumissionnaire;
 - c. une liste de tous les intervenants ou partenaires du soumissionnaire, selon le cas; si le soumissionnaire est une filiale, cette information doit être fournie pour chaque société mère (personne morale ou société de personnes), et ce, jusqu'à l'ultime propriétaire;
 - d. une liste de tous les cadres et administrateurs, comprenant l'adresse de leur domicile, leurs date et lieu de naissance, et leur(s) citoyenneté(s); si le soumissionnaire est une filiale, cette information doit être fournie pour chaque société mère (personne morale ou société de personnes), et ce, jusqu'à l'ultime propriétaire.
 - e. Si le soumissionnaire est une coentreprise, ces renseignements doivent être fournis pour chaque membre de la coentreprise. L'autorité contractante peut aussi demander que ces renseignements soient fournis pour tout sous-traitant mentionné dans la soumission.

- f. Aux fins d'application de cette section, une personne morale ou une société de personnes sera considérée comme liée à une autre partie :
 - i. s'il s'agit de « personnes liées » ou de « personnes affiliées » selon la *Loi de l'impôt sur le revenu du Canada*,
 - ii. si les entités entretiennent une relation fiduciaire (découlant d'un arrangement entre agences ou toute autre forme de relation fiduciaire), ou ont entretenu une telle relation au cours des deux dernières années précédant la date de clôture,
 - iii. si les entités ont tout autre lien de dépendance entre elles ou avec le même tiers; une liste de tous les actionnaires de l'entrepreneur.

2.2 Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être présentées uniquement à l'Unité de réception des soumissions de TPSGC au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande de soumissions.

- 2.2.1** En raison de la nature de la présente demande de soumissions, TPSGC n'acceptera pas les soumissions qui lui sont transmises par télécopieur.
- 2.2.2** Les soumissionnaires doivent indiquer le numéro de la demande de soumissions de TPSGC et la date de clôture sur l'enveloppe de retour et sur tous les différents documents de la proposition.

2.3 Demandes de renseignements en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante, à l'adresse électronique indiquée ci-dessous, au moins 10 jours ouvrables avant la date de clôture des soumissions. Les demandes de renseignements reçues après ce délai pourraient rester sans réponse.

L'autorité contractante pour la demande de soumissions est :

Maxime Thauvette

Autorité contractante – SAE

Direction générale des approvisionnements

TPSGC

Courriel : PANumerique.APDigital@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Les soumissionnaires doivent citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte leur demande de renseignements. Ils doivent prendre soin d'expliquer chaque question en donnant suffisamment de détails pour permettre au Canada d'y apporter des réponses exactes. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent afficher clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire afin d'en éliminer le caractère exclusif et de

permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

2.4 Lois applicables

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que le soumissionnaire accepte les lois applicables indiquées.

2.5 Améliorations apportées au besoin pendant la période de soumissions

Les soumissionnaires qui estiment qu'ils peuvent améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'énoncé des travaux (EDT) contenus dans la demande de soumissions sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante identifiée dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent indiquer clairement les améliorations suggérées et les motifs qui les justifient. Les suggestions qui ne restreignent pas la concurrence ou qui ne favorisent pas un soumissionnaire en particulier seront examinées à la condition qu'elles parviennent à l'autorité contractante selon les directives de la section « Demande de renseignements en période de soumission ». Le Canada aura le droit d'accepter ou de rejeter n'importe laquelle ou la totalité des suggestions proposées.

2.6 Données volumétriques

Les données volumétriques présentées aux soumissionnaires dans le présent document d'invitation à soumissionner contiennent des données actuelles et historiques. En incorporant ces données dans la présente demande de soumissions, le Canada ne s'engage pas à ce que son utilisation future des services d'approvisionnement électronique corresponde à ces données. Celles-ci ne sont fournies qu'à titre de renseignement et ne feront pas partie du marché subséquent. Les soumissionnaires peuvent décider, à leur discrétion exclusive, de tenir compte ou non de ces renseignements en vue de la préparation de leurs soumissions. Ils peuvent également décider, à leur discrétion exclusive, de la façon d'interpréter et d'utiliser ces renseignements lors de la préparation de leurs soumissions. Le Canada ne tiendra pas compte des modifications apportées à la proposition d'un soumissionnaire retenu si les données volumétriques réelles ne correspondent pas exactement à celles fournies dans la présente DP. Le Canada ne sera pas responsable des pertes commerciales liées aux fluctuations du nombre d'opérations pour lesquelles le soumissionnaire retenu pourrait réclamer des indemnités lors de l'exécution du marché.

2.7 Accord de non-divulgence lié à l'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA)

En présentant une soumission, le soumissionnaire accepte les modalités de l'accord de non-divulgence ci-dessous (l'« **accord de non-divulgence** »).

- 2.7.1 Le soumissionnaire accepte d'assurer la confidentialité de toute information qu'il reçoit du Canada au sujet de l'évaluation qu'a faite ce dernier de l'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA) fournie par le soumissionnaire (l'« **information de nature délicate** »), y compris, sans toutefois s'y limiter, les aspects de l'ISCA qui soulèvent des préoccupations, et les raisons qui ont mené aux interrogations du Canada à cet égard.
- 2.7.2 L'information de nature délicate comprend, notamment, les documents, les instructions, les directives, les données, le matériel, les conseils ou les autres renseignements, quels qu'ils soient, fournis oralement, par écrit ou autrement, et ce, peu importe que cette information soit classifiée, exclusive ou sensible.
- 2.7.3 Le soumissionnaire convient de ne pas reproduire, copier, divulguer, publier ou communiquer, en tout ou en partie, de quelque façon que ce soit, de l'information de nature délicate à une autre personne qu'un employé du soumissionnaire détenant une habilitation de sécurité correspondant à la sensibilité de l'information consultée, sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante. Le soumissionnaire accepte d'aviser immédiatement l'autorité contractante dès qu'une personne, autre que celles autorisées en vertu du présent article, accède à de l'information de nature délicate à n'importe quel moment.
- 2.7.4 Toute l'information de nature délicate demeure la propriété du Canada et doit être retournée à l'autorité contractante ou détruite à la demande de cette dernière dans les 30 jours suivant cette demande.
- 2.7.5 Le soumissionnaire est conscient qu'un manquement à cet accord de non-divulgence pourrait entraîner sa disqualification à l'étape de la DP, ou une résiliation immédiate du contrat subséquent. Le soumissionnaire reconnaît aussi qu'un manquement à l'accord de non-divulgence pourrait donner lieu à un examen de sa cote de sécurité et de son statut de soumissionnaire admissible pour d'autres besoins.
- 2.7.6 Le présent accord de non-divulgence demeure en vigueur indéfiniment.

3 PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

3.1.1 Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :

- a. Section I : ISCA (deux copies papier et une copie électronique sur une clé USB et dans un format auquel le Canada peut accéder)
- b. Section II :Soumission technique (une copie papier et une copie électronique sur une clé USB et dans un format auquel le Canada peut accéder; le document peut être enregistré sur la même clé USB que l'ISCA demandée à la Section I)
- c. Section III :Soumission financière (une copie papier et une copie électronique sur une clé USB et dans un format auquel le Canada peut accéder)
- d. Section IV : Attestations (une copie papier et une copie électronique sur une clé USB; ces documents peuvent être enregistrés sur la même clé USB que l'ISCA et la soumission technique demandées respectivement aux Sections I et II)
- e. En cas d'incompatibilité entre le libellé de la version électronique et le libellé de la version papier, le libellé de la version papier portant la mention « version originale » l'emportera sur celui de la version électronique.
- f. Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Ils ne doivent pas être mentionnés dans une autre partie de la soumission.
- g. Les formats des documents électroniques auxquels le Canada peut accéder sont les formats PDF ou Microsoft Office 2013.
- h. Toutes les copies électroniques doivent comporter un seul exemplaire des documents requis et ne doivent pas être protégées par un mot de passe.

3.1.2 En avril 2006, le gouvernement du Canada a adopté une politique exigeant que les ministères et les organismes fédéraux prennent les mesures nécessaires pour tenir compte des facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement : la [Politique d'achats écologiques](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html) (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html>). Pour aider le gouvernement du Canada à atteindre ses objectifs, on encourage les soumissionnaires à :

- a. utiliser du papier au format 8,5 x 11 po (216 x 279 mm) composé de fibres certifiées comme provenant d'un aménagement forestier durable et constituées d'au moins 30 % de matières recyclées;
- b. choisir une présentation qui respecte l'environnement : impression en noir et blanc plutôt qu'en couleur, impression recto verso; reliure par agrafes ou trombones plutôt qu'une reliure Cerlox, à attaches ou à anneaux;

- c. inclure une table des matières;
- d. présenter des copies électroniques compatibles avec Microsoft Office 2013 ou en format PDF.

3.1.3 Dossier d'appel d'offres

Les soumissionnaires doivent s'assurer que le dossier d'appel d'offres structuré est fourni tel qu'il est décrit ci-dessus. Seuls les documents de référence inclus dans la soumission seront évalués. Les documents de référence qui ne figurent pas dans la soumission ne seront pas pris en compte.

3.1.4 Propositions inconditionnelles

Le soumissionnaire doit présenter une soumission qui pour laquelle il sera considéré comme un soumissionnaire. La soumission présentée par le soumissionnaire ne doit pas être conditionnelle. Toute condition imposée par le soumissionnaire aura pour conséquence de rendre la soumission non recevable et de l'éliminer du processus.

3.1.5 Présentation d'une seule soumission par un soumissionnaire:

La présentation de plus d'une soumission provenant d'un soumissionnaire en réponse à la présente demande de soumissions est interdite. Si le soumissionnaire participe à la présentation de plus d'une soumission, le Canada rejettera toutes les soumissions reçues de la part de ce soumissionnaire.

3.1.6 Instructions supplémentaires pour les soumissionnaires

- a. Signature du représentant autorisé du soumissionnaire :

Le Canada exige que chaque soumission, à la date et à l'heure de clôture ou sur demande de l'autorité contractante, soit signée par le soumissionnaire ou par son représentant autorisé. Si une soumission est présentée par une coentreprise, le tout doit être conforme à l'article 17 de la clause 2003 (2015-07-03), Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, qui sont incorporées par renvoi dans la demande de soumissions et en font partie intégrante.

- b. Page couverture :

La page couverture de chaque volume (ou section) de la soumission doit indiquer le titre de la soumission, le numéro de demande de soumissions, le numéro du volume et la dénomination sociale complète du soumissionnaire.

- c. Table des matières :

La page suivant la page couverture de chaque volume de la soumission devrait être la table des matières. Cette dernière devrait comprendre la liste de toutes les sections et

sous-sections, ainsi que les numéros de page qui y correspondent. Elle devrait aussi dresser la liste des tableaux, des figures et des appendices qui figurent dans les parties correspondantes de la soumission.

d. En-têtes et pieds de page :

Chaque page subséquente de chaque volume de la soumission doit comprendre un en-tête ou un pied de page qui comprend les renseignements suivants :

- i. le titre de la soumission;
- ii. le nom du soumissionnaire;
- iii. la date de la soumission;
- iv. le numéro de page.

3.2 Section I : Information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement

3.2.1 Les soumissionnaires doivent soumettre de l'information concernant chaque composante de la chaîne d'approvisionnement de la solution d'approvisionnement électronique qu'ils proposent. Cette information est appelée *Information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA)*. Elle sera utilisée par le Canada pour évaluer si, à son avis, la chaîne d'approvisionnement proposée par un soumissionnaire pourrait faire en sorte que la solution d'approvisionnement électronique proposée par le soumissionnaire compromette ou serve à compromettre l'intégrité de la sécurité du matériel, des micrologiciels, des logiciels, des systèmes ou des renseignements lui appartenant conformément au processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement décrit à la Partie 4, section 4.3. Cette évaluation est appelée Évaluation de l'intégrité de l'ISCA.

3.2.2 L'ISCA devrait comprendre la soumission du Formulaire 3 de la Partie 4 – ISCA – Formulaire relatif à la liste des produits de technologie de l'information et à la liste des sous-traitants ainsi que tout renseignement supplémentaire exigé par l'autorité contractante afin de s'assurer que l'évaluation est exhaustive; ces renseignements doivent également être fournis à la demande de l'autorité contractante dans les délais précisés dans la demande.

3.3 Section II : Soumission technique

3.3.1 Dans leur soumission technique, les soumissionnaires doivent expliquer et démontrer la façon dont leur soumission répond aux exigences techniques de la DP. Ils doivent démontrer leur capacité et décrire leur approche, de façon complète, concise et claire, en vue de l'exécution des travaux en question.

3.3.2 On demande que la soumission technique soit accompagnée de la Pièce jointe 2 de la Partie 4 – Critères d'évaluation, de la Pièce jointe 3 de la Partie 4 – Évaluation de la convivialité, formulaires 1 à 3, et de tout autre document, comme il est indiqué dans différentes sections de la présente DP; ces documents peuvent également être fournis sur demande de l'autorité contractante dans les délais précisés dans la demande.

3.3.3 La soumission technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus

dans la demande de soumissions. Pour faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande aux soumissionnaires de reprendre les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recoupements, les soumissionnaires peuvent faire des renvois aux différentes sections de leur soumission en indiquant le numéro du paragraphe et de la page où le sujet visé est déjà traité.

- 3.3.4** Les soumissionnaires ne sont pas autorisés à modifier l'un ou l'autre des aspects de leur soumission technique par suite de la modification de l'ISCA fournie.
- 3.3.5** Les soumissionnaires recevront une copie électronique de certains documents de DP, en format Microsoft Office; les documents de demande de soumissions seront publiés sur le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG). Dans le cas où il y aurait des différences entre les copies électroniques compatibles avec Microsoft Office et les documents PDF publiés de façon officielle sur le SEAOG, les documents PDF ont préséance.

3.4 Section III : Soumission financière

- 3.4.1** Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière conformément à l'Annexe 3 – Bordereau de prix. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément. Sauf indication contraire, tous les prix doivent être fermes.
- 3.4.2** La soumission financière doit répondre à chacun des éléments de coût présentés dans la présente DP. Le soumissionnaire doit remplir et présenter l'Annexe 3 – Bordereau de prix en format papier et électronique afin d'assurer son uniformité avec l'évaluation de chaque soumission financière. S'il existe des différences entre la version électronique et la version papier de la soumission financière, la version papier aura préséance. Les prix proposés doivent seulement être inscrits dans les cases appropriées du barème de prix. Les soumissionnaires doivent envoyer un courriel à l'autorité contractante désignée à la section 2.3, Demande de renseignements en période de soumission, et demander une copie électronique du barème de prix en format Microsoft Excel.
- 3.4.3 Prix tout compris :** La soumission financière doit comprendre tous les coûts pour le besoin décrit dans la demande de soumissions, incluant tous les services améliorés décrits dans la demande de soumissions de l'entrepreneur pour toute la durée du contrat, y compris toute année d'option. Le soumissionnaire est le seul responsable de l'ensemble du matériel, des logiciels, des périphériques, des câbles et des composantes nécessaires pour répondre aux exigences liées à la demande de soumissions ainsi que des coûts qui s'y rattachent.

3.4.4 Les soumissionnaires ne sont pas autorisés à modifier l'un ou l'autre des aspects de leur soumission financière par suite de la modification de l'ISCA fournie.

3.4.5 Prix nuls : On demande aux soumissionnaires d'entrer « 0,00 \$ » pour tout article qu'ils ne comptent pas facturer ou qu'ils ont déjà ajouté à d'autres prix dans les tableaux. Si le soumissionnaire laisse en blanc un espace réservé à un prix, le Canada donne à ce prix la valeur de « 0,00 \$ » aux fins de l'évaluation et il peut demander au soumissionnaire de confirmer que le prix est bien de 0,00 \$. Aucun soumissionnaire ne sera autorisé à ajouter ou à modifier un prix durant cette confirmation. Si le soumissionnaire refuse de confirmer que le prix d'un champ vierge est de 0,00 \$, sa soumission sera déclarée non recevable.

3.4.6 Clauses du Guide des CCUA

Cette clause, incorporée par un renvoi, fait partie intégrante de cette demande de soumissions :

C3010T (2014-11-27), Atténuation des risques liés à la fluctuation du taux de change

3.5 Section IV : Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations exigées à la Partie 5.

3.6 Sites ou locaux proposés par le soumissionnaire nécessitant des mesures de protection

3.6.1 Comme il est indiqué à la Partie 6, Exigences relatives à la sécurité, le soumissionnaire doit fournir l'adresse complète de ses installations et celles des personnes proposées pour lesquelles des mesures de protection sont requises aux fins de l'exécution des travaux :

Numéro et nom de rue, numéro d'unité, de bureau ou d'appartement

Ville, province, territoire ou État

Code postal ou code zip

Pays

3.6.2 L'agent de sécurité d'entreprise doit s'assurer, au moyen du Programme de sécurité industrielle (PSI), que le soumissionnaire et les personnes proposées détiennent une cote de sécurité valide au niveau requis, comme il est indiqué à la Partie 6 – Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences.

4 PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

Avis aux soumissionnaires : Les critères d'évaluation obligatoires de la DP découlent des critères d'évaluation obligatoires tirés de l'invitation à se qualifier, bien qu'ils soient différents, en fonction des commentaires obtenus lors du processus de l'examen et de l'amélioration des exigences. Tous les soumissionnaires doivent répondre à l'ensemble des critères d'évaluation obligatoires (Pièce jointe 2 de la Partie 4).

4.1 Procédures d'évaluation

- 4.1.1** Les soumissions seront évaluées conformément à l'ensemble des exigences liées à la demande de soumissions. Le processus d'évaluation comporte plusieurs phases, qui sont décrites ci-après. L'évaluation et la sélection se feront par étapes. Le fait que le Canada procède à une étape ultérieure ne signifie pas qu'il conclut que le soumissionnaire a passé avec succès toutes les étapes précédentes. Le Canada se réserve le droit de mener certaines étapes de l'évaluation simultanément.
- 4.1.2** Une équipe d'évaluation composée de représentants de TPSGC et du ministère client évaluera les soumissions au nom du Canada. À cette fin, le Canada pourra aussi embaucher tout expert-conseil indépendant, ou encore faire appel à toute ressource gouvernementale. Les membres de l'équipe d'évaluation ne participeront pas nécessairement tous à l'ensemble des aspects de l'évaluation.
- 4.1.3** TPSGC a embauché un surveillant de l'équité dans le cadre de ce contrat. Ce surveillant ne fera pas partie de l'équipe d'évaluation, mais il devra vérifier que celle-ci respecte le processus d'évaluation décrit dans la présente demande de soumissions.
- 4.1.4** En plus de tout autre délai prescrit dans la demande de soumissions :
- a. **Demandes de précisions :** Si le gouvernement du Canada demande des précisions au soumissionnaire sur sa soumission ou s'il veut vérifier celle-ci, le soumissionnaire disposera d'un délai de deux jours ouvrables (ou d'un délai plus long indiqué par écrit par l'autorité contractante) pour fournir les renseignements demandés. À défaut de respecter ce délai, la soumission sera jugée non recevable.
 - b. **Demandes d'inspection :** Dans le cas où le Canada souhaite inspecter les installations du soumissionnaire, celui-ci devrait les mettre à sa disposition dans les dix jours ouvrables suivant la demande de l'autorité contractante. Si le soumissionnaire ne met pas ses installations à la disposition du Canada, il doit être en mesure de produire, dans les dix jours ouvrables suivant la demande, une attestation certifiée par un tiers confirmant que ses installations satisfont à toutes les exigences de la présente demande de soumissions.
 - c. **Prolongation du délai :** Si le soumissionnaire a besoin de davantage de temps, l'autorité contractante peut, à sa seule discrétion, accorder une prolongation du délai.

4.2 Évaluation technique

- 4.2.1** Chaque soumission sera évaluée selon le processus et la méthode d'évaluation décrits à la Pièce jointe 1 de la Partie 4 – Méthode d'évaluation et de sélection.
- 4.2.2** Chaque soumission est examinée en fonction des exigences et des critères d'évaluation décrits à la Pièce jointe 2 de la Partie 4 – Critères d'évaluation et à la Pièce jointe 3 de la Partie 4 – Évaluation de la convivialité, respectivement.
- 4.2.3** Lorsque le Canada évalue les soumissions, il peut, sans toutefois y être obligé, effectuer ce qui suit :
- communiquer avec l'une ou l'ensemble des personnes citées en référence pour vérifier et attester l'exactitude des renseignements fournis par les soumissionnaires;
 - demandeur des précisions ou vérifier l'exactitude d'une partie ou de la totalité des renseignements fournis par les soumissionnaires relativement à la DP.
- 4.2.4** Seuls les documents de référence inclus dans la soumission du soumissionnaire ou précisés à la demande de l'autorité contractante seront évalués. Les documents de référence qui seront à l'extérieur de la soumission ne seront pas pris en compte. Il revient entièrement au soumissionnaire de fournir suffisamment de renseignements pour que sa soumission soit évaluée de façon adéquate.

Remarque à l'intention des soumissionnaires : En plus de devoir respecter toutes les autres obligations du contrat subséquent, le soumissionnaire retenu sera aussi tenu, conformément au contrat, de fournir tous les services décrits dans ses réponses à la Pièce jointe 2 de la Partie 4 – Critères d'évaluation et à la Pièce jointe 3 de la Partie 4 – Évaluation de la convivialité – Réponse du soumissionnaire lorsque des points techniques lui ont été attribués pour ces réponses, conformément à l'Annexe 3 – Bordereau de prix et aux prix indiqués dans celle-ci. Le Canada intégrera ces obligations dans l'EDT du contrat subséquent. Une fois le contrat attribué, le soumissionnaire retenu doit fournir les services requis conformément au contrat subséquent.

4.3 Processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement

4.3.1 Définitions

Les termes et les expressions utilisés dans le présent processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement sont définis comme suit :

- « Produit » : tout matériel qui fonctionne dans la couche liaison de données du modèle OSI (couche 2) ou supérieure, tout logiciel et tout appareil technologique en milieu de travail.
- « Appareils technologiques en milieu de travail » : ordinateurs de bureau, postes de travail mobiles comme les ordinateurs portatifs et les tablettes, téléphones intelligents, téléphones ainsi que périphériques et accessoires comme les écrans, les claviers, les souris, les appareils audio et les dispositifs de stockage externes et internes comme les clés USB, les cartes mémoire, les disques durs externes et les CD et DVD inscriptibles.

- c. « Fabricant du produit » : entité qui assemble les composantes en vue de la fabrication d'un produit.
- d. « Éditeur de logiciel » : propriétaire du logiciel qui a le droit d'octroyer une licence (et d'autoriser d'autres personnes à octroyer une licence ou une sous-licence) pour ses produits logiciels.
- e. « Données du Canada » : toute donnée provenant des travaux, toute donnée reçue visant à contribuer aux travaux ou générée dans le cadre de la prestation de services de sécurité, de configuration, d'activités, d'administration et de gestion, ainsi que toute donnée transportée ou stockée par l'entrepreneur ou le sous-traitant dans le cadre des travaux.
- f. « Travaux » : activités, services, biens, équipement, matière et éléments nécessaires livrés ou réalisés par l'entrepreneur dans le cadre du contrat subséquent.

4.4 Exigences liées à la présentation de l'Information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement

4.4.1 La Pièce jointe 4 de la Partie 4 – Schéma de l'ampleur de la chaîne d'approvisionnement présente une représentation visuelle des exigences liées à l'ISCA que les soumissionnaires doivent fournir.

4.4.2 Les soumissionnaires doivent présenter l'ISCA suivante avec leur soumission :

- a. **Liste des produits de technologie de l'information (TI)** : Les soumissionnaires doivent indiquer tous les produits au moyen desquels les données du Canada pourraient être transmises ou stockées et qui pourraient être utilisés ou installés pour effectuer toute partie des travaux décrite dans le contrat subséquent, ainsi que les éléments suivants en ce qui a trait à chaque produit :
- b. Emplacement : indiquer où le produit est relié à un réseau donné quant aux données du Canada (définir les points ou les nœuds de prestation de services, comme les points de présence, les emplacements tiers, les installations des centres de données, les centres des opérations, les centres des opérations de sécurité, l'Internet ou tout autre point d'appairage du réseau public);
- c. Type de produit : indiquer la description généralement reconnue par l'industrie pour les applications, le matériel ou les logiciels, etc. Les composantes d'un produit assemblé, comme un module ou un assemblage de cartes, doivent être fournies pour tous les appareils d'interréseautage de la troisième couche;
- d. Composant de TI : définir les termes généralement reconnus et utilisés par l'industrie, notamment pare-feu, routeur, commutateur, serveur, application de sécurité;
- e. Nom ou numéro du modèle de produit : indiquer le nom ou le numéro annoncé du produit par le fabricant du produit;
- f. Description et fonction du produit : indiquer la description ou la fonction annoncée par le fabricant du produit et l'utilisation ou le rôle prévu dans les travaux décrits dans le contrat subséquent;
- g. Indiquer le fabricant du produit, l'éditeur du logiciel et le fabricant de pièces d'origine des composants intégrés;

- h. Par nom du sous-traitant, on entend le sous-traitant qui fournira le produit;
- i. On demande aux soumissionnaires de fournir les renseignements relatifs à la liste des produits de TI sur le Formulaire 3 de la Partie 4 – ISCA – Formulaire relatif à la liste des produits de technologie de l'information et à la liste des sous-traitants. On demande aux soumissionnaires d'indiquer leur dénomination sociale sur chaque page, d'insérer un numéro de page et d'indiquer le nombre total de pages. On demande également aux soumissionnaires d'insérer une rangée distincte pour chaque produit. Les soumissionnaires ne doivent pas répéter des itérations multiples du même produit (par exemple, si le numéro de série ou la couleur sont les seuls éléments qui différencient deux produits, ceux-ci sont considérés comme le même produit en ce qui a trait à l'ISCA).

4.4.3 Diagrammes de réseau : Un ou plus d'un diagramme de réseau conceptuel montrant ensemble la totalité du réseau proposé pour la prestation des services, y compris tous les éléments mécaniques et électriques, comme décrit dans l'ébauche de l'EDT. Les diagrammes de réseau doivent uniquement comprendre les portions du réseau du soumissionnaire (et de ceux de ses sous-traitants) sur lequel des données du Canada seraient transmises dans l'exécution du contrat subséquent. À tout le moins, le diagramme doit illustrer ce qui suit :

- a. les principaux nœuds suivants servant à la prestation de services dans le cadre du contrat subséquent à la présente invitation à soumissionner, s'ils s'appliquent au rôle du soumissionnaire ou du sous-traitant :
 - i. les points de prestation de services;
 - ii. le réseau de base;
 - iii. les réseaux du sous-traitant (préciser le nom du sous-traitant qui figure sur la liste des sous-traitants);
 - iv. les interconnexions entre les nœuds, s'il y a lieu;
 - v. toute interconnexion entre les nœuds et Internet;
 - vi. pour chaque nœud, un renvoi au produit qui sera déployé dans ce nœud, à l'aide du numéro d'article de la liste des produits de TI.

4.4.4 Liste des sous-traitants : Le soumissionnaire doit remettre une liste de tous les sous-traitants qui pourraient participer à l'exécution d'une partie des travaux (cela comprend les sous-traitants affiliés ou liés au soumissionnaire) dans le cadre de tout contrat subséquent. Au minimum, la liste doit inclure ce qui suit :

- a. le nom du sous-traitant;
- b. l'adresse du siège social du sous-traitant;
- c. la partie des travaux que réaliserait le sous-traitant;
- d. l'endroit où le sous-traitant réaliserait les travaux.
- e. La liste doit indiquer toutes les tierces parties qui pourraient réaliser une partie des travaux, qu'elles soient des sous-traitants du soumissionnaire ou des sous-traitants des sous-traitants du soumissionnaire dans la chaîne d'approvisionnement. Tout sous-traitant

qui pourrait avoir accès aux données du Canada doit être identifié. Dans le cadre de cette exigence, une tierce partie qui fournit des biens au soumissionnaire, mais qui ne réalise pas une partie des travaux, n'est pas considérée comme un sous-traitant. Les sous-traitants comprennent notamment les techniciens qui pourraient être déployés ou qui maintiendront la solution du soumissionnaire. Si le soumissionnaire n'entend pas recourir à des sous-traitants pour réaliser une partie des travaux, il devra l'indiquer dans l'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement.

- f. On demande aux soumissionnaires de fournir les renseignements sur le Formulaire 3 de la Partie 4 – ISCA – Formulaire relatif à la liste des produits de technologie de l'information et à la liste des sous-traitants. On demande aux soumissionnaires d'indiquer leur dénomination sociale sur chaque page, d'insérer un numéro de page et d'indiquer le nombre total de pages. Les soumissionnaires doivent en outre insérer une ligne distincte pour chaque sous-traitant ainsi que des lignes supplémentaires, au besoin.

4.5 Évaluation de l'Information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement

4.5.1 Pour ce faire :

- a. le Canada peut exiger du soumissionnaire des renseignements supplémentaires nécessaires pour effectuer une évaluation complète de l'ISCA. Le soumissionnaire disposera de deux jours ouvrables (ou d'un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante) pour fournir les renseignements nécessaires au Canada. Si le soumissionnaire ne respecte pas cette échéance, sa soumission sera déclarée irrecevable.
- b. Le Canada peut confier l'évaluation à ses propres ressources ou à des experts-conseils et, au besoin, se procurer des renseignements supplémentaires auprès de tiers. Le Canada peut utiliser tout renseignement, qu'il se trouve dans la réponse ou qu'il provienne d'une autre source, qu'il juge utile afin d'effectuer une évaluation complète de l'ISCA.

4.5.2 Si le Canada juge que des aspects de l'ISCA, si celle-ci fait partie d'une solution, créent la possibilité que la solution du soumissionnaire puisse compromettre ou servir à compromettre la sécurité du matériel, des micrologiciels, des logiciels, des systèmes ou des renseignements lui appartenant :

- a. Le Canada écrira (par courriel) au soumissionnaire pour lui désigner les aspects de l'ISCA qui le préoccupent ou qu'il ne peut pas évaluer (par exemple, des versions à venir de produits ne peuvent être évaluées). Tous les renseignements supplémentaires que le Canada pourrait être en mesure de fournir au soumissionnaire au sujet de ses préoccupations dépendront de la nature de celles-ci. Pour des raisons de sécurité nationale, il ne sera pas toujours possible pour le Canada de fournir des renseignements supplémentaires au soumissionnaire. Par conséquent, dans certaines circonstances, le soumissionnaire ne connaîtra pas les raisons sous-jacentes des préoccupations du Canada à l'égard d'un produit, d'un sous-traitant ou d'autres aspects de l'ISCA du soumissionnaire.
- b. Après réception de l'avis du Canada, le soumissionnaire pourra présenter de l'information sur l'ISCA révisée dans un délai de 10 jours civils (ou dans un délai plus long indiqué par écrit par l'autorité contractante).

- c. Les soumissionnaires ne sont pas autorisés à modifier les aspects de leur soumission technique ou financière par suite de la présentation de l'ISCA révisée.
- d. Si le soumissionnaire présente de l'ISCA révisée dans le délai imparti, le Canada procédera à une deuxième évaluation. Si le Canada juge que des aspects de l'ISCA du soumissionnaire peuvent compromettre ou servir à compromettre la sécurité du matériel, des micrologiciels, des logiciels, des systèmes ou des renseignements lui appartenant, il n'offrira pas au soumissionnaire d'autre occasion de réviser son ISCA et rejettera sa soumission.

4.5.3 En participant au présent processus, le soumissionnaire reconnaît que la nature des TI est telle que de nouvelles vulnérabilités, y compris celles liées à la sécurité, sont constamment découvertes. En outre, le soumissionnaire reconnaît que l'évaluation de sécurité du Canada ne couvre pas l'évaluation d'une solution proposée.

Par conséquent :

- a. à tout moment au cours des étapes subséquentes de ce processus de demande de soumissions, le Canada peut aviser le soumissionnaire que des aspects de l'ISCA font l'objet de préoccupations en matière de sécurité. À ce stade, le Canada avisera le soumissionnaire et lui offrira l'occasion de réviser son ISCA, en suivant le processus décrit ci-dessus;
- b. au cours de l'exécution d'un contrat de sous-traitance, si le Canada est préoccupé par certains produits, conceptions et sous-traitants compris initialement dans l'ISCA, il gèrera ses préoccupations conformément aux modalités du contrat.

4.5.4 Tous les soumissionnaires seront avisés par écrit s'ils ont franchi ou non l'étape des vérifications de l'information de la chaîne d'approvisionnement.

4.5.5 Une fois qu'un soumissionnaire a franchi cette étape dans le cadre des évaluations de la DP, aucune modification ne peut être apportée à l'ISCA, sauf dans des circonstances exceptionnelles déterminées par le Canada. Étant donné qu'on ne peut pas prévoir toutes les circonstances exceptionnelles, le Canada doit déterminer au cas par cas les changements qui peuvent être apportés et le processus qui les régit.

4.6 Évaluation financière

4.6.1 L'évaluation financière sera effectuée conformément au processus et à la méthode d'évaluation décrits à la Pièce jointe 1 de la Partie 4 – Méthode d'évaluation et de sélection et dans cette clause du Guide des CCUA :

Clause du Guide des CCUA A0220T (2014-06-26), Évaluation du prix.

4.6.2 Formules dans les tableaux de prix

Dans le cas des tableaux de prix fournis aux soumissionnaires qui contiennent une formule, le Canada peut entrer les prix proposés dans un nouveau tableau s'il estime que la formule ne fonctionne pas correctement dans la version fournie par le soumissionnaire.

4.6.3 Justification des taux pour les services professionnels

D'après l'expérience du Canada, les soumissionnaires proposent parfois des taux pour une ou plusieurs catégories de ressources au moment de déposer une soumission, qu'ils refusent de respecter par la suite, en disant que ces taux ne leur permettent pas de recouvrer leurs propres coûts ou de réaliser un profit. Au moment d'évaluer les taux pour les services professionnels, le Canada peut, sans toutefois y être obligé, demander une justification des prix pour les taux proposés (pour l'ensemble des catégories de ressources ou pour certaines en particulier). Si le Canada demande une justification de prix, elle sera demandée à tous les soumissionnaires conformes proposant un tarif au moins 20 % inférieur à la médiane des tarifs offerts par tous les soumissionnaires conformes pour la ou les catégories de ressources pertinentes. Dans le cas où le Canada demande une justification de prix, les renseignements suivants doivent être fournis :

- a. une facture (avec le numéro de série du contrat connexe) démontrant que le soumissionnaire a récemment fourni et facturé des services similaires à ceux qui seraient fournis par cette catégorie de ressource à un autre client (qui n'a aucun lien de dépendance avec le soumissionnaire), et qui démontre que ces services, rendus dans la région de la capitale nationale pendant au moins trois mois au cours de la période de douze mois précédant la date d'émission de la demande de soumissions, ont été facturés à un tarif quotidien égal ou inférieur à celui proposé au Canada;
- b. en ce qui concerne la facture mentionnée en i), un contrat signé par le client du soumissionnaire, ou une lettre de recommandation signée par celui-ci, qui comprend au moins 50 % des tâches énumérées dans l'EDT du présent document pour la catégorie de ressources examinée en raison d'un taux déraisonnablement bas;
- c. en ce qui concerne chaque contrat cité en référence, un curriculum vitae, pour chacune des ressources qui ont travaillé en vertu de ce contrat, qui montre que la ressource répondrait aux exigences obligatoires relatives à la catégorie de ressources et obtiendrait la note de passage requise pour cette catégorie de ressources;
- d. le nom, le numéro de téléphone et, si possible, l'adresse électronique du client facturé pour chaque ressource, afin que le Canada puisse vérifier les faits présentés relativement aux catégories touchées.

4.6.4 Lorsque le Canada demande une justification des taux proposés pour une catégorie de ressources, il incombe au soumissionnaire de présenter les renseignements (décrits ci-dessus ou autrement exigés par le Canada) qui permettront au Canada de déterminer s'il peut faire confiance à la capacité du soumissionnaire de fournir les services exigés aux taux proposés. Lorsque le Canada détermine que l'information fournie par le soumissionnaire ne justifie pas des taux déraisonnablement bas, la proposition sera considérée comme non recevable et elle ne sera pas examinée de façon exhaustive. Seuls les taux quotidiens fermes des propositions recevables sur le plan technique seront pris en considération.

4.7 Vérification des références

4.7.1 Le soumissionnaire est tenu de fournir une référence provenant d'un tiers pour chaque projet dans sa soumission, comme il est indiqué à la Pièce jointe 2 de la Partie 4 – Critères d'évaluation, au moyen du Formulaire 2 de la Partie 4 – Formulaire de vérification des

projets cités en référence. Si les renseignements demandés ne sont pas indiqués dans la soumission, le soumissionnaire doit fournir les renseignements à la demande de l'autorité contractante, dans les délais précisés dans la demande. Les références de représentants du Canada seront acceptées.

- 4.7.2** Il incombe au soumissionnaire de confirmer à l'avance que la personne-ressource de leur client sera disponible pour fournir une réponse et disposée à fournir une référence, dans le cadre du projet cité en référence.
- 4.7.3** Aux fins de cette évaluation, on pourrait procéder à des vérifications de références pour vérifier et valider les renseignements contenus dans la réponse à la demande de soumissions du soumissionnaire. Si le Canada effectue une vérification des références, elle sera faite par écrit et transmise par courriel. Le Canada enverra la demande de vérification des références directement à la personne-ressource du client. La personne-ressource du client disposera de dix jours ouvrables (ou d'un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante) suivant la date d'envoi du courriel, pour répondre au Canada.
- 4.7.4** La personne-ressource du client devra accuser réception de la demande de vérification des références et indiquer sa volonté et sa disponibilité à effectuer la vérification en question dans les deux jours ouvrables suivant l'envoi de la demande de vérification des références par le Canada. Si la personne-ressource du client ne lui répond pas, le Canada en avisera le soumissionnaire par courriel, pour lui permettre de communiquer directement avec la personne-ressource du client et demander à cette dernière de répondre au Canada dans les délais prescrits. Si la personne-ressource du client ne répond pas rapidement à la demande du Canada, l'expérience de projet invoquée par le soumissionnaire ne sera pas prise en considération.
- 4.7.5** Sans égard à l'article 4.7.4, si la personne-ressource du client n'est pas disponible au moment de l'évaluation, on demandera au soumissionnaire de fournir les coordonnées d'une autre personne-ressource du client pour le même projet cité en référence. Cette possibilité ne sera offerte qu'une fois aux soumissionnaires pour chaque projet cité en référence, et ce, uniquement si la première personne-ressource n'est pas en mesure de répondre. Le processus décrit à l'article 4.7.4 s'applique à la vérification des références auprès de la nouvelle personne-ressource du client. La première ou la nouvelle personne-ressource du client disposera, au total, de dix jours ouvrables (ou d'un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante), conformément à l'article 4.7.4.
- 4.7.6** En cas de contradiction entre les renseignements fournis par la personne-ressource du client et ceux fournis par le soumissionnaire, on demandera à celui-ci de préciser les renseignements sur le projet cité en référence dans sa réponse à la demande de soumissions. Le Canada évaluera les renseignements suivants dans le cadre de l'évaluation de la réponse du soumissionnaire : les renseignements sur le projet original cité en référence par le soumissionnaire; les renseignements fournis par le soumissionnaire en réponse à la demande d'éclaircissement; les renseignements fournis par la personne-ressource du client en lien avec le projet cité en référence.
- 4.7.7** Un soumissionnaire ne franchira pas l'étape de vérification des références si :

- a. la personne-ressource du client ne répond pas à la demande du Canada en temps opportun;
- b. la personne-ressource du client déclare ne pas pouvoir ou vouloir fournir les renseignements demandés;
- c. les renseignements fournis par le soumissionnaire ne peuvent pas être vérifiés ni validés par le Canada;
- d. la personne-ressource du client ou son organisation a déjà été affiliée ou est actuellement affiliée au soumissionnaire; ou l'organisation de la personne-ressource du client est une entité qui ne dépend pas du soumissionnaire.

4.7.8 En vertu de l'article 4.7.7, un soumissionnaire qui échoue toute vérification des références liée aux exigences obligatoires (Pièce jointe 2 de la Partie 4) ne sera pas considéré comme entièrement conforme aux exigences obligatoires.

4.7.9 En vertu de l'article 4.7.7, un soumissionnaire qui échoue toute vérification des références liée aux exigences cotées (Pièces jointes 2 de la Partie 4) n'obtiendra pas les points liés aux critères cotés pour lesquels une telle vérification doit être faite.

4.8 Méthode de sélection

4.8.1 Pour être déclarée recevable, une soumission doit :

- a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;
- b. réussir l'évaluation de la sécurité de la chaîne d'approvisionnement;
- c. répondre à toutes les exigences obligatoires décrites à la section Exigences obligatoires (Pièce jointe 2 de la Partie 4);
- d. obtenir la note de passage minimale liée aux exigences cotées (Pièce jointe 2 de la Partie 4).

4.8.2 Le Canada déterminera quelle soumission se trouve au premier rang à partir de la méthode de sélection décrite à la Pièce jointe 1 de la Partie 4 – Méthode d'évaluation et de sélection.

4.8.3 Le soumissionnaire doit noter que toute attribution de contrat est soumise au processus d'approbation interne du Canada, qui comprend une exigence relative à l'approbation du financement de tout contrat proposé. Même si le soumissionnaire peut avoir été recommandé pour l'attribution d'un contrat, un contrat sera attribué uniquement si l'approbation interne est obtenue conformément aux politiques internes du Canada. Si l'approbation n'est pas obtenue, aucun contrat ne sera attribué.

5 PARTIE 5 – ATTESTATIONS

Pour qu'un contrat leur soit attribué, les soumissionnaires doivent fournir les attestations exigées et les renseignements connexes.

Les attestations que les soumissionnaires remettent au gouvernement du Canada peuvent être vérifiées à tout moment par ce dernier. Le gouvernement du Canada déclarera une soumission non recevable, ou un entrepreneur en situation de manquement, s'il est établi qu'une attestation fournie par le soumissionnaire se révèle fausse, que l'erreur ait été commise de façon délibérée ou non, pendant la période d'évaluation des soumissions ou pendant la durée du marché.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. Le soumissionnaire qui refuse de se conformer et de collaborer à toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante s'expose à ce que sa soumission soit déclarée non recevable ou pourra être considéré en situation de manquement.

5.1 Attestations préalables à l'attribution du contrat

Les attestations énumérées ci-dessous doivent être remplies et fournies en même temps que la soumission, mais elles peuvent aussi être fournies ultérieurement. Si l'une de ces attestations n'est pas remplie et fournie comme il est demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai qu'elle lui accorde pour fournir les renseignements. À défaut de se conformer à la demande de l'autorité contractante et de fournir les attestations dans le délai prévu, le soumissionnaire verra sa soumission déclarée non recevable.

5.2 Dispositions relatives à l'intégrité – Renseignements connexes

5.2.1 En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que les membres de son groupe et lui-même respectent les dispositions indiquées à la Section 01 – Instructions uniformisées – Dispositions relatives à l'intégrité - soumission, 2003 (2015-07-03). Les renseignements connexes requis dans les dispositions relatives à l'intégrité aideront le Canada à confirmer que les attestations sont véridiques.

5.2.2 Conformément à la Section 01 – Instructions uniformisées – Dispositions relatives à l'intégrité - soumission, 2003, les soumissionnaires doivent fournir une liste de tous les propriétaires et les directeurs ainsi que d'autres renseignements connexes, au besoin. Voir l'article 4.21 du Guide des approvisionnements pour obtenir de l'information supplémentaire sur les dispositions relatives à l'intégrité.

5.3 Ancien fonctionnaire

Les contrats attribués à d'anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une utilisation équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats avec d'anciens fonctionnaires, les soumissionnaires devront, avant l'attribution du contrat, fournir les renseignements exigés ci-dessous. Si les réponses aux questions et, selon les cas, les renseignements requis n'ont pas été fournis à la date de la fin de l'évaluation des soumissions, le gouvernement du Canada

informera le soumissionnaire du délai dont il dispose pour fournir les renseignements. Le défaut de se conformer à la demande du Canada et à la réquisition dans les délais prévus entraînera l'irrecevabilité de la soumission.

5.4 Définitions

Aux fins de la présente clause, un ancien fonctionnaire est tout ancien employé d'un ministère au sens de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#), L.S., 1985, ch. F-11, ou un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada.

Un ancien fonctionnaire peut être :

- a. un individu;
- b. un individu qui s'est incorporé;
- c. une société constituée d'anciens fonctionnaires;
- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

La « période du paiement forfaitaire » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place de divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

Le terme « pension » signifie une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), L.S., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la [Loi sur les prestations de retraite supplémentaires](#), L.S., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables en vertu de la [Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes](#), L.R., 1985, ch. C-17, de la [Loi sur la continuation de la pension des services de défense](#), 1970, ch. D-3, de la [Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada](#), 1970, ch. R-10, de la [Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada](#), L.R., 1985, ch. R-11, de la [Loi sur les allocations de retraite des parlementaires](#), L.R., 1985, ch. M-5, et la partie de la pension payable en vertu du [Régime de pensions du Canada](#), L.R., 1985, ch. C-8.

5.5 Ancien fonctionnaire touchant une pension

À la lumière des définitions ci-dessus, le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire touchant une pension? **Oui () Non ()**

Si oui, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants pour les anciens fonctionnaires touchant une pension :

- a. nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. date de la cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.

En fournissant ces renseignements, les soumissionnaires acceptent que le statut d'ancien fonctionnaire touchant une pension du soumissionnaire retenu soit publié dans les rapports de divulgation proactive des contrats, lesquels sont affichés sur les sites Web ministériels, conformément à l'[Avis sur la Politique des contrats : 2012-2](#) et aux [Lignes directrices sur la divulgation proactive des contrats](#).

5.6 Directive sur le réaménagement des effectifs

Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui a touché un paiement forfaitaire conformément aux modalités de la Directive sur le réaménagement des effectifs? **Oui () Non ()**

Dans l'affirmative, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :

- a. nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- c. date de la cessation d'emploi;
- d. montant du paiement forfaitaire;
- e. taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- f. période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- g. nombre et montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$ (taxes applicables comprises).

5.7 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation de soumission

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que ni son nom ni, le cas échéant, le nom des membres de la coentreprise soumissionnaire, ne figure sur la « [Liste d'admissibilité limitée à soumissionner au Programme de contrats fédéraux \(PCF\)](#) » (http://www.travail.gc.ca/fra/normes_equite/eq/emp/pcf/liste/inelig.shtml) disponible sur le site [Emploi et Développement social Canada \(EDSC\) – Programme du travail](#).

Le gouvernement du Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire, ou tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, figure sur la « [Liste d'admissibilité limitée à soumissionner au PCF](#) » au moment de l'attribution du contrat.

Le Canada aura aussi le droit de résilier le contrat pour manquement si l'entrepreneur, ou tout membre de l'entrepreneur si ce dernier est une coentreprise, figure sur la « [Liste d'admissibilité limitée à soumissionner au PCF](#) » pendant la durée du contrat.

Si le soumissionnaire est une coentreprise, il doit remettre à l'autorité contractante une attestation Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi dûment remplie pour chacun des membres de la coentreprise.

5.8 Attestation de la soumission

Je, le soumissionnaire, en présentant les renseignements suivants à l'autorité contractante, atteste que les renseignements fournis sont exacts à la date indiquée ci-dessous. Les attestations fournies au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment. Je comprends que le Canada déclarera une soumission non recevable, ou un manquement de la part de l'entrepreneur, si une attestation est jugée fausse, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions ou pendant la durée du contrat. Le Canada se réserve le droit d'exiger des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. Le non-respect de toute demande ou exigence imposée par le Canada peut rendre la soumission non recevable ou constituer un manquement au contrat.

Pour en savoir plus sur le Programme des contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, consultez le site Web d'[EDSC – Programme du travail](#).

Date : ____ (AAAA/MM/JJ) [si aucune date n'est indiquée, la date de clôture des soumissions sera utilisée]

Remplir les parties A et B.

A. Cochez seulement l'une des déclarations suivantes :

- ☐ A1. Le soumissionnaire atteste qu'il n'a aucun effectif au Canada.
- ☐ A2. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur du secteur public.
- ☐ A3. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur régi par le gouvernement fédéral, assujetti à la Loi sur l'équité en matière d'emploi.
- ☐ A4. Le soumissionnaire atteste qu'il a un effectif combiné de moins de 100 employés au Canada (l'effectif combiné comprend les employés permanents à temps plein, les employés permanents à temps partiel et les employés temporaires [les employés temporaires comprennent seulement ceux qui ont travaillé pendant 12 semaines ou plus au cours d'une année civile et qui ne sont pas des étudiants à temps plein]).
- ☐ A5. Le soumissionnaire a un effectif combiné de 100 employés ou plus au Canada.
- ☐ A5.1. Le soumissionnaire atteste qu'il a signé un Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi valide et en vigueur avec EDSC – Programme du travail.

OU

- ☐ A5.2. Le soumissionnaire atteste qu'il a présenté l'Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168) à EDSC – Programme du travail. Comme il s'agit d'une condition préalable à l'attribution du contrat, remplissez le formulaire intitulé Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168), signez-le et transmettez-le aux responsables d'EDSC – Programme du travail.

B. Cochez seulement l'une des déclarations suivantes :

- ☐ B1. Le soumissionnaire ne fait pas partie d'une coentreprise.

OU

- () B2. Le soumissionnaire fait partie d'une coentreprise et chaque membre de celle-ci doit fournir à l'autorité contractante l'annexe intitulée « Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation » remplie. (Consultez la section sur les coentreprises des instructions uniformisées.)

5.9 Statut et disponibilité des ressources

Le soumissionnaire atteste que, s'il obtient le contrat découlant de la demande de soumissions, chaque individu proposé dans sa soumission sera disponible pour exécuter les travaux, tel qu'il est exigé par les représentants du Canada, au moment indiqué dans la demande de soumissions ou convenu avec les représentants du gouvernement du Canada. Si, pour des raisons hors de son contrôle, le soumissionnaire est incapable de fournir les services d'un individu identifié dans sa soumission, le soumissionnaire peut proposer un remplaçant ayant des compétences et une expérience similaires. Le soumissionnaire doit aviser l'autorité contractante de la raison du remplacement et fournir le nom, les qualités et l'expérience du remplaçant proposé. Aux fins de cette clause, seules les raisons suivantes seront considérées comme indépendantes de la volonté du soumissionnaire : mort, maladie, congé de maternité ou congé parental, retraite, démission, congédiement justifié ou résiliation par manquement à une entente.

Si le soumissionnaire a proposé une personne qui n'est pas un de ses employés, le soumissionnaire atteste qu'il a la permission de la personne d'offrir ses services pour l'exécution des travaux et de soumettre son curriculum vitae au gouvernement du Canada. Le soumissionnaire doit, à la demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par la personne, de la permission donnée au soumissionnaire ainsi que de sa disponibilité. Le défaut de répondre à la demande pourra avoir pour conséquence que la soumission soit jugée irrecevable.

5.10 Études et expérience

Le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitae et les documents à l'appui présentés avec sa soumission, plus particulièrement les renseignements relatifs aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels, et que ceux-ci sont exacts. En outre, le soumissionnaire garantit que chaque individu qu'il a proposé est en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat éventuel.

5.11 Confirmation

En présentant une soumission, le soumissionnaire déclare avoir les pleins pouvoirs pour lier l'entreprise à toutes les modalités des présentes.

6 PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

6.1 Exigences de sécurité:

- a. Avant l'attribution d'un contrat, les conditions suivantes doivent être respectées:

Pour les fournisseurs canadiens :

- i. Les soumissionnaires canadiens doivent détenir une attestation de sécurité d'organisme valable, tel qu'il est indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent, article 7.5 (A)a), Exigence en matière de sécurité pour les fournisseurs canadiens.
- ii. Les personnes proposées par les soumissionnaires canadiens qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de niveau **PROTÉGÉ**, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, ou encore qui doivent disposer d'un accès privilégié aux systèmes de technologie de l'information, doivent satisfaire aux exigences en matière de sécurité indiquées à la Partie 7, Clauses du contrat subséquent, article 7.5 (A) b), Exigence en matière de sécurité pour les fournisseurs canadiens.
- iii. Le soumissionnaire doit fournir l'adresse des sites ou des locaux proposés pour l'exécution des travaux et la sauvegarde des documents, conformément à l'article 3.6 de la Partie 3, Sites ou locaux proposés par le soumissionnaire et nécessitant des mesures de sauvegarde.
- iv. On rappelle au soumissionnaire d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise, puisque les travaux ne doivent pas commencer tant qu'il n'aura pas obtenu les attestations de sécurité appropriées. La décision de retarder l'attribution du contrat, pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir les attestations de sécurité appropriées, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.
- v. Pour en savoir plus sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires doivent consulter le [Programme de sécurité industrielle \(PSI\)](http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fra.html) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada [TPSGC] (<http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fra.html>).

Pour les fournisseurs étrangers:

- i. Les soumissionnaires internationaux doivent provenir d'un pays pour lequel un instrument bilatéral international en matière de sécurité industrielle a été négocié dans le cadre du PSI de TPSGC, comme indiqué à l'article 7.5 (B)a) de la Partie 7, Clauses du marché subséquent. Dans le cadre du PSI, des accords internationaux et bilatéraux en matière de sécurité industrielle ont été conclus avec les pays énumérés sur le site Web suivant de TPSGC : <http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/gvrnmnt/risi-iisr-fra.html>.

- ii. Le soumissionnaire doit fournir l'adresse des sites ou des locaux proposés pour l'exécution des travaux et la sauvegarde des documents, conformément à l'article 3.6 de la Partie 3, Sites ou locaux proposés par le soumissionnaire et nécessitant des mesures de sauvegarde.
- iii. Le soumissionnaire doit fournir une preuve qu'il est incorporé ou autorisé à faire affaire dans son champ de compétence, tel qu'indiqué à la partie 7 - Clauses du contrat subséquent, 7.5 B.,c. Exigences en matière de sécurité pour les fournisseurs étrangers.
- iv. Le soumissionnaire étranger doit être inscrit auprès de l'autorité gouvernementale compétente chargée de superviser la protection des renseignements personnels des pays dans lesquels il est incorporé, autorisé à exercer des activités commerciales ou en opération, comme il est indiqué à la clause 1 qui figure à la section 7.5 B.,b. Exigences en matière de sécurité pour les fournisseurs étrangers, de la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent.
- v. Le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements personnels et à des biens et à des installations délicats et doivent satisfaire aux exigences en matière de sécurité précisées dans la partie 7 – Clauses du contrat subséquent, 7.5 B.,f.,g. Exigences en matière de sécurité pour les fournisseurs étrangers.
- vi. On rappelle au soumissionnaire d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise, puisque les travaux ne doivent pas commencer tant qu'il n'aura pas obtenu les attestations de sécurité appropriées. La décision de retarder l'attribution du contrat, pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir les attestations de sécurité appropriées, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.
- vii. Pour en savoir plus sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires doivent consulter le Programme de sécurité industrielle (PSI) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada [TPSGC] (<http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fra.html>).
- viii. Si le soumissionnaire est une coentreprise, chacun des membres de celle-ci doit respecter les exigences relatives à la sécurité et à la protection de la vie privée.

6.2 Capacité financière

Cette clause, incorporée par un renvoi, fait partie intégrante de cette demande de soumissions :

Clause A9033T (2012-07-16) Capacité financière, du *Guide des CCUA*

7 PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent à tout contrat découlant de la demande de soumissions et en font partie intégrante.

7.1 Exigence

7.1.1 _____ (L'« **entrepreneur** ») s'engage à fournir au client les services décrits dans le contrat, y compris toutes les annexes, et ce, conformément aux prix fixés dans le contrat.

7.1.2 Client : Toute référence à « client » ou « clients » comprend tout ministère du gouvernement canadien, toute société ou tout organisme de l'État mentionné(e) dans la *Loi sur la gestion des finances publiques* (et ses modifications) et toute autre partie au nom de laquelle TPSGC est autorisé à agir en vertu de l'article 16 de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, et tout fournisseur utilisant la solution contractuelle.

7.1.3 Réorganisation du client : La nouvelle désignation, la restructuration, le réaménagement ou le remaniement du client n'aura aucune incidence sur l'obligation de l'entrepreneur en ce qui a trait à l'exécution des travaux (et ne donnera pas lieu non plus au paiement d'honoraires supplémentaires). La restructuration, le réaménagement et le remaniement du client s'entendent également de sa privatisation, de sa fusion avec une autre entité et de sa dissolution, lorsque cette dissolution est suivie de la création d'une ou de plusieurs autres entités dont la mission est similaire à celle du client à l'origine. Peu importe le type de restructuration, le Canada peut désigner un autre ministère ou un autre organisme gouvernemental comme autorité contractante ou chargé de projet, conformément aux nouveaux rôles et aux nouvelles responsabilités découlant de la réorganisation.

7.1.4 Définition des termes : Les termes et expressions définis dans les conditions générales ou les conditions générales supplémentaires et qui sont utilisés dans ce contrat ont le sens qui leur a été attribué dans ces conditions.

7.2 Définitions liées au processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement

Les termes et les expressions utilisés dans le présent processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement sont définis comme suit :

- a. « Produit » : tout matériel qui fonctionne dans la couche liaison de données du modèle OSI (couche 2) ou supérieure, tout logiciel et tout appareil technologique en milieu de travail.
- b. « Appareils technologiques en milieu de travail » : ordinateurs de bureau, postes de travail mobiles comme les ordinateurs portatifs et les tablettes, téléphones intelligents, téléphones ainsi que périphériques et accessoires comme les écrans, les claviers, les souris, les appareils audio et les dispositifs de stockage externes et internes comme les clés USB, les cartes mémoire, les disques durs externes et les CD et DVD inscriptibles.

- c. « Fabricant du produit » : entité qui assemble les composantes en vue de la fabrication d'un produit.
- d. « Éditeur de logiciel » : propriétaire du logiciel qui a le droit d'octroyer une licence (et d'autoriser d'autres personnes à octroyer une licence ou une sous-licence) pour ses produits logiciels.
- e. « Données du Canada » : toute donnée provenant des travaux, toute donnée reçue visant à contribuer aux travaux ou générée dans le cadre de la prestation de services de sécurité, de configuration, d'activités, d'administration et de gestion, ainsi que toute donnée transportée ou stockée par l'entrepreneur ou le sous-traitant dans le cadre des travaux.
- f. « Travaux » : activités, services, biens, équipement, matière et éléments nécessaires livrés ou réalisés par l'entrepreneur dans le cadre du contrat subséquent.

7.3 Autorisation des tâches (AT)

La totalité ou une partie des travaux du contrat seront réalisés sur demande, au moyen d'une AT. Les travaux décrits dans l'AT doivent être conformes à la portée du contrat.

7.3.1 Processus d'AT :

- a. Le chargé de projet fournira à l'entrepreneur une description des tâches au moyen du formulaire indiqué à l'Annexe 7 – Formulaire d'autorisation de tâches.
- b. L'AT contiendra les détails des activités à réaliser, une description des produits livrables et un horaire indiquant les dates d'achèvement des principales activités et les dates de présentation des produits livrables. L'AT inclura également les bases et méthodes de paiement applicables prévues dans le contrat.
- c. Dans les cinq jours civils suivant la réception de l'avis ou dans le délai convenu avec le chargé de projet, l'entrepreneur doit présenter au responsable du projet une estimation du coût total évalué pour la réalisation de la tâche ainsi qu'une ventilation de ce coût, conformément au Bordereau de prix, qui se trouve à l'Annexe 3 du contrat.
- d. L'entrepreneur ne doit pas commencer les travaux avant la réception de l'AT approuvée par le chargé de projet. L'entrepreneur reconnaît que tout travail exécuté sans disposer d'une AT le sera à ses propres risques.

7.3.2 Limite de l'AT

- a. Le chargé de projet peut autoriser des AT individuelles d'une valeur maximale de 100 000 \$ (excluant la TPS et la TVH), modifications comprises.
- b. Toute AT qui dépasse cette limite doit être approuvée par l'autorité contractante avant d'être émise.

7.3.3 Regroupement des AT à des fins administratives

Le contrat peut être modifié par l'autorité contractante, de temps à autre, afin qu'il reflète toutes les AT émises et approuvées à ce jour et dans le but de documenter les travaux réalisés dans le cadre de ces AT à des fins administratives.

7.3.4 Obligation du Canada – partie des travaux – AT

- a. L'obligation du Canada à l'égard de la portion des travaux qui est réalisée au moyen d'AT est limitée au montant total des tâches véritablement réalisées par l'entrepreneur.
- b. Le Canada se réserve le droit de faire appel, à tout moment, à la concurrence pour l'exécution des tâches et de sélectionner d'autres fournisseurs. Il aura notamment le droit de faire appel à la concurrence pour l'exécution des tâches pour lesquelles l'entrepreneur aura déposé par écrit une proposition rejetée par le Canada.

7.3.5 Rapports d'utilisation périodique – Contrats comportant des AT

- a. L'entrepreneur doit compiler et tenir à jour des données sur les services fournis au gouvernement fédéral, conformément à l'AT approuvée émise dans le cadre du contrat.
- b. L'entrepreneur doit fournir ces données conformément aux exigences en matière de rapports énoncées ci-dessous. Si certaines données ne sont pas disponibles, la raison doit être indiquée. Si aucun service n'est fourni pendant une période donnée, l'entrepreneur doit quand même soumettre un rapport portant la mention « néant ».
- c. Les données doivent être présentées tous les trimestres à l'autorité contractante.

Voici la répartition des trimestres :

premier trimestre : du 1^{er} avril au 30 juin;

deuxième trimestre : du 1^{er} juillet au 30 septembre;

troisième trimestre : du 1^{er} octobre au 31 décembre;

quatrième trimestre : du 1^{er} janvier au 31 mars.

- d. Ces données doivent être transmises à l'autorité contractante au plus tard cinq jours civils après la période visée par le rapport.

7.3.6 Exigence en matière de rapport – Explications

Il faut tenir un rapport détaillé et à jour de toutes les tâches autorisées dans le cadre du contrat. Le rapport doit comprendre :

- a. le numéro de l'AT ou le numéro de la modification à l'AT;
- b. le titre ou une courte description de chaque tâche autorisée;
- c. le coût total estimatif indiqué dans l'AT valide de chaque tâche, taxes applicables en sus;
- d. le montant total, taxes applicables en sus, dépensé jusqu'à présent pour chaque tâche autorisée;
- e. les dates de début et d'achèvement de chaque tâche autorisée;
- f. l'état d'avancement de chaque tâche autorisée, le cas échéant;
- g. le montant (taxes applicables en sus), précisé dans le contrat (selon la dernière modification, s'il y a lieu) qui correspond à la responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur pour toutes les AT approuvées;

- h. le montant total, taxes applicables en sus, dépensé jusqu'à présent pour toutes les AT approuvées.

7.4 Clauses et conditions uniformisées

Toutes les clauses et conditions désignées dans le contrat par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le [Guide des CCUA](https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par TPSGC.

7.4.1 Conditions générales

- a. **2035** (2015-07-03), Conditions générales – besoins plus complexes – Services, s'applique au contrat et en fait partie intégrante.
- b. Le document 2035, Conditions générales – besoins plus complexes – Services, est modifié comme suit :
 - (i) supprimer en entier le paragraphe intitulé « Remplacement d'individus spécifiques »;
 - (ii) insérer le paragraphe intitulé « Remplacement d'individus spécifiques », qui présente le contenu suivant :
 - 1. Si l'entrepreneur ne peut fournir les services d'une personne en particulier désignée dans le contrat pour exécuter les travaux, il doit, dans les cinq jours ouvrables suivant le départ de la personne en question ou de son défaut d'entamer les travaux (ou si le Canada en a demandé le remplacement, dans les dix jours ouvrables suivant la remise d'un avis à cet effet) fournir à l'autorité contractante ce qui suit :
 - a. le nom, les qualifications et l'expérience d'un remplaçant proposé qui est disponible immédiatement pour travailler;
 - b. les renseignements relatifs à la sécurité du remplaçant proposé précisés par le Canada, s'il y a lieu.
 - c. Les qualifications et l'expérience du remplaçant doivent correspondre à la note obtenue par la ressource initiale ou la dépasser.
 - 1. Sous réserve des dispositions relatives au retard justifiable, lorsque le Canada constate qu'une personne désignée dans le contrat pour fournir les services n'a pas été mise à sa disposition ou ne réalise pas les travaux, l'autorité contractante peut choisir :
 - a. de revendiquer les droits du Canada ou d'exercer un recours en vertu du contrat ou de la loi, y compris de résilier le contrat pour manquement, en vertu de l'article intitulé « Manquement de la part de l'entrepreneur »;
 - b. d'évaluer les renseignements fournis en vertu de l'alinéa 1.c. ci-dessus ou, s'ils n'ont pas encore été fournis, d'exiger que l'entrepreneur propose un remplaçant que le chargé de projet devra évaluer. Les compétences et l'expérience du remplaçant doivent correspondre à la note obtenue par la ressource initiale ou la dépasser, et le remplaçant doit être acceptable pour le Canada.

- c. Une fois le remplaçant évalué, le Canada pourra l'accepter, exercer les droits décrits à l'alinéa 2.a. ci-dessus ou encore demander qu'on lui propose un autre remplaçant en vertu du paragraphe c.
2. Lorsqu'un retard justifiable s'applique, le Canada peut choisir l'option décrite à l'alinéa 2.b ci-dessus plutôt que de résilier le contrat en vertu de l'article intitulé « Retard justifiable ». La non-disponibilité d'une ressource en raison d'une affectation de la ressource à un autre contrat ou projet (y compris ceux de l'État) exécuté par l'entrepreneur ou l'une de ses sociétés affiliées ne constitue pas un retard justifiable. L'entrepreneur ne doit en aucun cas permettre que les travaux soient exécutés par des remplaçants non autorisés. L'autorité contractante peut ordonner qu'une ressource cesse d'exécuter les travaux. Dans ce cas, l'entrepreneur doit alors se conformer sans délai à cet ordre. Le fait que l'autorité contractante n'ordonne pas qu'une ressource cesse d'exécuter les travaux ne relève pas l'entrepreneur de sa responsabilité de satisfaire aux exigences du contrat.
3. Les obligations énoncées dans le présent article s'appliquent en dépit des changements que le Canada pourrait avoir apportés au contexte opérationnel du client.

7.4.2 Conditions générales supplémentaires

Les conditions générales supplémentaires suivantes s'appliquent au contrat et en font partie intégrante :

- a. le document 4006 (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux;
- b. 4008 (2008-12-12), Conditions générales supplémentaires – Renseignements personnels.

7.5 Exigences relatives à la sécurité

Les exigences suivantes relatives à la sécurité s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

A. Exigences relatives à la sécurité pour entrepreneur canadien:

Ces clauses de sécurité (décrites à l'Annexe 2 - Sécurité et protection des renseignements personnels) s'appliquent aux entrepreneurs et aux sous-traitants qui offrent les services énumérés et décrits à l'Annexe 1 - Énoncé des travaux. Ces exigences en matière de sécurité s'ajoutent aux exigences déjà déterminées à la partie 7, Clauses du contrat subséquent, à la section 7.5.1 Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données pour les entrepreneurs canadiens et étrangers, à la section 7.5.2 - Protection des renseignements personnels, et à l'Annexe 2 - Sécurité et protection des renseignements personnels. Si des

changements surviennent durant l'exécution du contrat ou à la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit fournir une copie actualisée à l'Annexe 2 - Sécurité et protection des renseignements personnels.

- a. L'entrepreneur doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat ou de l'offre a commandes, une cote de sécurité d'installation valable au niveau **SECRET**, ainsi qu'une cote de protection des documents approuvée au niveau **PROTECTED B**, délivrées par la Direction de la sécurité industrielle canadienne de Travaux public et Services gouvernementaux Canada.
- b. Les membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant devant avoir accès à des renseignements ou à des biens **PROTÉGÉS**, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent **TOUS** détenir une cote de sécurité du personnel valable au niveau **SECRET, ou FIABILITE, comme requis**, délivrée ou approuvée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
- c. Tant que les autorisations de sécurité du personnel de l'entrepreneur requises au titre du présent contrat n'ont pas été émises par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC), ces derniers **NE** peuvent **AVOIR ACCES** aux renseignements et/ou biens de nature délicate (**PROTÉGÉS**); de plus, ils **NE** peuvent **PAS PÉNÉTRER** sur les lieux **ou** ces renseignements ou biens sont entreposés sans une escorte.
- d. L'entrepreneur ou le sous-traitant **NE DOIT PAS** utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données **PROTÉGÉS** tant que la DSIC de TPSGC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées au niveau **PROTÉGÉ B**.
- e. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité **NE** doivent pas être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de TPSGC.
- f. L'entrepreneur et/ou les sous-traitants doivent se conformer aux dispositions:
 - i. de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité figurant à l'annexe 4;
 - ii. du Manuel de la sécurité industrielle (pour la dernière version, consultez le <http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/msi-ism/index-fra.html>)
- g. L'entrepreneur et/ou le sous-traitant ne **DOIT PAS** partager ou communiquer les renseignements ou données **PROTÉGÉS** avec une entité canadienne qui ne se conforme pas aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels (provinciales ou fédérales, selon le cas) ni aux normes de l'industrie.
- h. L'entrepreneur et/ou le sous-traitant ne **DOIT PAS** partager ou communiquer les

renseignements ou données PROTÉGÉS avec une entité à l'extérieur du Canada qui ne respecte pas les lois applicables en matière de protection des renseignements personnels du pays où elle est établie ni aux normes de l'industrie relatives à la protection de l'information et des données.

- i. Le Canada a le droit de rejeter toute demande visant l'accès électronique, le traitement, la production ou l'entreposage de renseignements personnels liés aux travaux dans un autre pays s'il y a des raisons de croire que leur sécurité, leur confidentialité ou leur intégrité pourrait être menacée.
- j. Les sous-traitants étrangers doivent signaler à leur autorité de protection des données nationale et à l'autorité contractante (en collaboration avec la ASD canadienne) tous les cas dans lesquels il sait ou a lieu de croire que des renseignements personnels fournis ou générés, conformément au présent contrat ou contrat de sous-traitance, ont été perdus, ou ont été utilisés ou divulgués en contrevenant aux présentes exigences en matière de sécurité.
- k. Les sous-traitants étrangers doivent communiquer avec leur autorité de protection des données nationale afin d'obtenir de plus amples informations concernant la sauvegarde, la gestion, le transfert transfrontalier et la protection des renseignements personnels.
- l. Les sous-traitants étrangers doivent s'assurer que les clauses de sécurité appropriées, conformément aux exigences de l'ASD canadienne, sont ajoutées aux contrats de sous-traitance donnant accès à des renseignements personnels fournis ou générés dans le cadre du présent contrat ou contrat de sous-traitance. Ils doivent également s'assurer que toutes les conditions sont non moins favorables au Canada que les conditions établies dans les exigences en matière de sécurité.
- m. Les sous-traitants étrangers qui souhaitent visiter des sites restreints du gouvernement du Canada doit soumettre une demande de visite à l'agent de sécurité ministériel de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. De plus amples renseignements sur les responsabilités de l'ASE et des consignes sur la façon de remplir le formulaire se trouvent à la page suivante : <http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/index-fra.html>
- n. Lors de la première visite de sites restreints du gouvernement du Canada ou d'installations industrielles, les sous-traitants étrangers doivent fournir des documents prouvant qu'une vérification nominale du casier judiciaire ou qu'une vérification équivalente reconnue a été effectuée.

B. Exigences relatives à la sécurité pour entrepreneur étranger:

L'administration désignée en matière de sécurité (ADS canadienne) pour les questions industrielles au Canada est la Direction de la sécurité industrielle internationale (DSII), Secteur de la sécurité industrielle (SSI), TPSGC. L'ADS canadienne est chargée d'évaluer la conformité des entrepreneurs et des sous-traitants aux exigences en matière de sécurité pour les fournisseurs étrangers. Les clauses suivantes en matière de sécurité s'appliquent à l'entrepreneur et/ou aux sous-traitants, incorporés ou autorisés à faire des affaires dans un État autre que le Canada et qui assurent la prestation de services décrits à l'Annexe 1 – Énoncé des travaux, à l'extérieur du Canada. Ces exigences en matière de sécurité s'ajoutent aux exigences déjà déterminées à la

Partie 7, Clauses du contrat subséquent, à l'article 7.5.1, Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données pour les fournisseurs canadiens et étrangers et à l'article 7.5.2, Protection des renseignements personnels. Nonobstant les dispositions de l'article (06), de la clause 2035 du guide des Clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA), dans l'éventualité où l'entrepreneur souhaiterait établir des contrats de sous-traitance relatifs aux travaux, ces contrats ne doivent pas être attribués ni utilisés sans l'accord écrit préalable de l'ADS canadienne et doivent respecter les modalités suivantes.

- a. L'entrepreneur doit être dans un des pays avec lesquels le Canada a conclu une entente en matière de sécurité industrielle et un protocole d'entente bilatérale ou multinationale. Le programme de sécurité industrielle a des ententes en matière de sécurité industrielle, protocole d'entente bilatérale ou multinationale industrielle avec les pays mentionnés au site de TPSGC suivant : <http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/gvrnmnt/risi-iisr-fra.html>
- b. L'entrepreneur et les sous-traitants doivent en tout temps, au cours de la durée du contrat, être inscrits auprès de l'autorité nationale de supervision de la protection des renseignements personnels appropriée des pays dans lesquels ils sont incorporés, autorisé à exercer des activités commerciales ou en opération
- c. L'entrepreneur et les sous-traitants doivent fournir à l'autorité contractante une preuve de leur inscription auprès de l'autorité nationale de supervision de la protection des renseignements personnels appropriée, ainsi que le nom de cette dernière. Pour les entrepreneurs européens, l'autorité nationale sera l'autorité de protection des données.
- d. L'entrepreneur et/ou les sous-traitants doivent se conformer aux dispositions de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité, reproduite ci-joint à l'annexe 4.
- e. L'entrepreneur ou le sous-traitant doit, à tout moment au cours de l'exécution du contrat principal ou du contrat de sous-traitance, détenir une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur ainsi qu'une cote de protection des documents approuvée au niveau PROTÉGÉ B, délivrée par la DSIC de TPSGC.
- f. L'entrepreneur étranger destinataire n'autorisera pas l'accès à des lieux à accès restreint au Canada ni à des renseignements de niveau **CANADA PROTÉGÉ**, sauf à son personnel, sous réserve des conditions suivantes:
 - i. Le personnel a un besoin de savoir pour l'exécution **du contrat**.
 - ii. Le personnel a fait l'objet d'une vérification du casier judiciaire et une vérification d'antécédents, avec des résultats favorables, d'une agence gouvernementale reconnue dans leur pays. Les vérifications approuvées pour le casier judiciaire et des antécédents requis sont énumérés à l'Appendice A.
 - iii. L'entrepreneur étranger destinataire doit faire le nécessaire pour que le président-directeur général (PDG) ou le cadre supérieur clé désigné (CSCD) de l'entreprise nomme un agent de sécurité d'entreprise (ASE) et un agent

remplaçant de sécurité d'entreprise (ARSE) qui veilleront au respect de toutes les exigences en matière de sécurité stipulées dans le contrat.

- iv. L'entrepreneur étranger destinataire doit s'assurer que le personnel consente à la divulgation du casier judiciaire et antécédents à l'ADS canadienne et d'autres fonctionnaires du gouvernement canadien, si demandé.
- v. Le Gouvernement du Canada se réserve le droit de refuser l'accès aux renseignements et / ou des biens niveau **PROTÉGÉ du Canada** à l'entrepreneur pour cause.
- g. Conformément au Guide de classification de sécurité, les employés de l'entrepreneur canadien ou étranger suivants qui ont besoin d'avoir un accès privilégié aux systèmes de technologie de l'information doivent détenir une attestation de sécurité du personnel de niveau **SECRET** délivrée par leur administration nationale de sécurité ou leur administration désignée en matière de sécurité, selon les politiques nationales de leur pays :
 - i. Personnel de l'entrepreneur de la SAE ayant physiquement accès à l'infrastructure de la SAE aux points de prestation de services du contrat, notamment aux centres de données, au centre des opérations de protection et au centre d'exploitation de réseau de l'entrepreneur
 - ii. Personnel du centre des opérations de sécurité de l'entrepreneur
 - iii. Personnel du centre des opérations de l'entrepreneur
- h. L'entrepreneur ou le sous-traitant doit protéger en tout temps les renseignements personnels, conformément à la partie 7 - Clauses du contrat subséquent, à la section 7.5.2 – Protection des renseignements personnels et aux lois canadiennes, précisément la Loi sur la protection des renseignements personnels (1985) et la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (2000). Il doit au moins limiter l'accès aux renseignements personnels à ses employés qui ont :
 - i. passé avec succès une vérification nominale du casier judiciaire au cours du processus des vérifications préalables à l'emploi de cette organisation;
 - ii. démontré qu'ils devaient accéder aux renseignements personnels en vue d'exécuter le contrat.
- i. L'entrepreneur et les sous-traitants reconnaissent et conviennent que toutes leurs obligations en matière de protection et de gestion des renseignements personnels en vertu du contrat s'ajoutent à toutes leurs obligations en vertu de la législation nationale sur la vie privée des pays dans lesquels ils sont incorporés ou en opération.

- j. Tous les renseignements personnels, fournis à l'entrepreneur ou au sous-traitant ou produit par ceux-ci :
 - i. ne doivent pas être divulgués à un autre gouvernement, personne ou entreprise qui n'est pas directement lié à l'exécution du contrat, sans le consentement écrit préalable du gouvernement du Canada. Ce consentement doit être obtenu auprès de son autorité de protection des données (APD) et de l'autorité contractante (en collaboration avec l'ASD canadienne).
 - ii. ne doivent pas être utilisés à des fins autres que l'exécution du contrat, sans l'approbation écrite préalable du gouvernement du Canada. Cette approbation doit être obtenue auprès de son autorité de protection des données (APD) et l'autorité contractante (en collaboration avec la ASD canadienne).
 - k. L'entrepreneur et les sous-traitants étrangers doivent signaler à leur autorité de protection des données nationale et à l'autorité contractante (en collaboration avec la ASD canadienne) tous les cas dans lesquels il sait ou a lieu de croire que des renseignements personnels fournis ou générés, conformément au présent contrat ou contrat de sous-traitance, ont été perdus, ou ont été utilisés ou divulgués en contrevenant aux présentes exigences en matière de sécurité.
 - l. L'entrepreneur et les sous-traitants étrangers doivent communiquer avec leur autorité de protection des données nationale afin d'obtenir de plus amples informations concernant la sauvegarde, la gestion, le transfert transfrontalier et la protection des renseignements personnels.
 - m. L'entrepreneur et les sous-traitants étrangers doivent s'assurer que les clauses de sécurité appropriées, conformément aux exigences de l'ASD canadienne, sont ajoutées aux contrats de sous-traitance donnant accès à des renseignements personnels fournis ou générés dans le cadre du présent contrat ou contrat de sous-traitance. Ils doivent également s'assurer que toutes les conditions sont non moins favorables au Canada que les conditions établies dans les exigences en matière de sécurité.
 - n. Le Canada a le droit de rejeter toute demande visant l'accès électronique, le traitement, la production ou l'entreposage de renseignements personnels liés aux travaux dans un autre pays s'il y a des raisons de croire que leur sécurité, leur confidentialité ou leur intégrité pourrait être menacée.
 - o. L'entrepreneur qui souhaitent visiter des sites restreints du gouvernement du Canada doit soumettre une demande de visite à l'agent de sécurité ministériel de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
- 7.5.1** L'entrepreneur doit effectuer les vérifications suivantes de tous ses employés qui auront l'accès à des lieux à accès restreint au Canada et/ou des renseignements de niveau CANADA PROTÉGÉS dans le cadre du processus de vérification de la sécurité:

- a. Vérification d'identité

- i. Copies de deux pièces d'identité valides émises par le gouvernement, dont l'une avec photo
 - ii. Nom de famille
 - iii. Prénom(s) – souligner ou encercler le prénom usuel
 - iv. Nom de famille à la naissance
 - v. Autres noms utilisés (alias)
 - vi. Changements de noms
 - 1. Indiquer le nom d'origine (avant le changement) et le nouveau nom, l'endroit où le changement a été effectué et l'institution qui a traité la demande
 - vii. Sexe
 - viii. Date de naissance
 - ix. Lieu de naissance (ville, province/état/région et pays)
 - x. Citoyenneté(s)
 - xi. État matrimonial/union de fait
 - 1. Situation actuelle (marié, union de fait, séparé, veuf, divorcé, célibataire)
 - 2. Conjoint(s) actuel(s) (s'il y a lieu)
 - a. Nom de famille
 - b. Prénom complet – souligner ou encercler le prénom usuel
 - c. Date et durée du mariage/de l'union de fait
 - d. Date de naissance
 - e. Nom de famille à la naissance
 - f. Lieu de naissance (ville, province/état/région et pays)
 - g. Citoyenneté
- b. Vérification du lieu de résidence
- i. Historique des lieux où vous avez habité au cours des cinq (5) dernières années, du plus récent au plus ancien, sans écart au niveau des dates
 - 1. Numéro d'appartement, numéro de porte, nom de la rue, ville, province ou état, code postal ou zip, pays, durée de la période d'habitation
- c. Vérification des titres professionnels
- i. Établissements d'enseignement fréquentés et dates correspondantes
- d. Vérification de l'historique d'emploi
- i. Historique des cinq (5) dernières années d'emploi, à partir de l'emploi le plus récent, sans écart au niveau des dates
 - ii. Trois (3) vérifications des références d'emploi menées au cours des cinq (5) dernières années

e. Vérification des antécédents criminels

- i. Document(s) décrivant l'ensemble des condamnations criminelles au cours des cinq (5) dernières années, à l'intérieur et à l'extérieur du pays de résidence du candidat

7.5.2 Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données pour les entrepreneurs canadiens et étrangers:

- a. L'entrepreneur et les sous-traitants doivent s'assurer que les bases de données utilisées par les organisations pour offrir les services décrits à l'Annexe 1 – Énoncé des travaux contenant les renseignements personnels liés aux travaux se trouvent au Canada ou dans un des pays suivants avec lesquels le Canada a conclu une entente en matière de sécurité industrielle et un protocole d'entente bilatérale ou multinationale : l'Australie, Belgique, Danemark, la Finlande, la France, l'Allemagne, Israël, l'Italie, les pays-bas, la Nouvelle-Zélande, la Norvège, l'Espagne, la Suède, la Suisse, le Royaume-Uni, les Etats-Unis d'Amérique.
- b. L'entrepreneur ou le sous-traitant doit contrôler l'accès à toutes les bases de données mentionnées au paragraphe a, dans lesquelles sont stockés tous les renseignements personnels liés aux travaux, de manière à ce que seules les personnes qui ont la cote de sécurité appropriée puissent avoir accès à la base de données, soit au moyen d'un mot de passe ou d'un autre moyen d'accès.
- c. L'entrepreneur doit veiller à ce que toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données relatives au contrat ne soient liées physiquement ou logiquement, directement ou indirectement, à aucune autre base de données qui ne soit située au Canada (ou dans un autre pays approuvé par l'autorité contractante [en collaboration avec l'ASD canadienne] aux termes du paragraphe a. Les bases de données doivent également respecter les exigences de cet article.
- d. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les données liées au présent contrat sont traitées uniquement au Canada ou dans un autre pays approuvé par l'autorité contractante (en collaboration avec l'ASD canadienne) aux termes du paragraphe a.
- e. Nonobstant tout article des conditions générales relatif à la sous-traitance, l'entrepreneur ou le sous-traitant ne peut confier à un sous-traitant (y compris à une société affiliée) aucune fonction relative à la fourniture des services décrits dans l'annexe 1 – Énoncé des travaux qui permettrait à ce sous-traitant d'avoir accès à tous les renseignements personnels liés aux travaux, sauf si l'autorité contractante (en collaboration avec l'ASD canadienne) a préalablement donné son consentement par écrit.

7.5.3 Protection des renseignements personnels

a. Interprétation

- i. Dans le contrat, à moins que le contexte n'indique un sens différent,
 - « conditions générales » désigne les conditions générales qui font partie du contrat;

« Renseignement personnel » désigne tout renseignement qui concerne un individu, y compris le type de renseignements décrit à la section 3 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R.C. 1985, ch. P-21.

« dossier » désigne un exemplaire papier ou des données sous forme lisible par machine comprenant des renseignements personnels.

- ii. Les mots et expressions définis dans les conditions générales et utilisés dans le présent article ont le sens qui leur est donné dans les conditions générales.
- iii. En cas de divergence entre les conditions générales et les présents articles portant sur la confidentialité des renseignements personnels, les dispositions pertinentes des présents articles l'emportent.

b. Propriété des renseignements personnels et des dossiers

Pour exécuter les travaux, l'entrepreneur aura accès à des renseignements personnels de tiers et(ou) en recueillera. L'entrepreneur reconnaît qu'il ne détient aucun droit sur ces renseignements personnels ou ces dossiers. L'entrepreneur doit rendre disponibles, sur demande du Canada, tous les renseignements personnels et dossiers dans un format acceptable pour le Canada.

c. Utilisation des renseignements personnels

L'entrepreneur convient de créer, de recueillir, de recevoir, de gérer, de consulter, d'utiliser, de conserver, de divulguer et de disposer des renseignements personnels et des dossiers uniquement pour exécuter les travaux conformément au contrat, et ce, conformément aux dispositions du présent contrat.

d. Cueillette des renseignements personnels

L'entrepreneur n'est autorisé à recueillir que les renseignements décrits dans la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (Annex 4). Si l'entrepreneur est tenu de recueillir d'autres renseignements personnels pour être en mesure d'exécuter des travaux prévus dans le cadre du contrat, il doit demander et obtenir l'autorisation préalable du chargé de projet.

Si l'entrepreneur doit obtenir des renseignements personnels d'un tiers dans le cadre des travaux, il ne doit recueillir que les renseignements personnels lui permettant d'exécuter les travaux. L'entrepreneur doit recueillir les renseignements personnels auprès de l'individu concerné et l'informer (au moment de la cueillette ou préalablement) de ce qui suit :

- i. les renseignements personnels sont recueillis au nom du Canada et lui seront transmis;
- ii. les usages qui seront faits des renseignements personnels recueillis;
- iii. que la divulgation des renseignements personnels est volontaire ou, s'il existe une obligation juridique de divulguer les renseignements personnels, les fondements de cette obligation juridique;
- iv. les conséquences, s'il en est, du refus de fournir les renseignements;
- v. que l'intéressé a le droit d'accéder à ses renseignements personnels et d'y apporter des corrections;

- vi. les renseignements personnels feront partie d'un fichier de renseignements personnels particulier (au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*), et fournir à l'individu de l'information concernant l'institution fédérale qui gère le fichier de renseignements personnels, si l'autorité contractante a fourni ces renseignements à l'entrepreneur.

L'entrepreneur, ses sous-traitants et leurs employés respectifs doivent s'identifier auprès des individus desquels ils recueillent des renseignements personnels et leur donner le moyen de vérifier qu'ils sont autorisés à recueillir les renseignements personnels en vertu d'un contrat passé avec le Canada.

Si l'autorité contractante l'exige, l'entrepreneur doit élaborer un formulaire de demande de consentement à utiliser lors de la cueillette de renseignements personnels ou un texte dans le cas de la cueillette de renseignements personnels par téléphone. L'entrepreneur ne peut utiliser le formulaire ou le texte sans avoir obtenu l'approbation écrite préalable de l'autorité contractante. Il doit aussi obtenir le consentement de l'autorité contractante avant de modifier le formulaire ou le texte.

Si, lors de la cueillette de renseignements personnels auprès d'un individu, l'entrepreneur sait ou soupçonne que cet individu n'est pas en mesure de consentir à la divulgation et à l'utilisation de ses renseignements personnels, l'entrepreneur doit demander des directives à l'autorité contractante.

e. Exactitude, confidentialité et intégrité des renseignements personnels

L'entrepreneur doit veiller à ce que les renseignements personnels soient les plus exacts, complets et à jour que possible. Pour ce faire, l'entrepreneur doit, au minimum :

- i. ne pas utiliser de données d'identification personnelle (par ex., le numéro d'assurance sociale, le numéro de passeport, le numéro d'identificateur client unique) pour lier de nombreuses bases de données qui comprennent des renseignements personnels;
- ii. isoler les dossiers des renseignements et des dossiers de l'entrepreneur;
- iii. ne donner l'accès aux renseignements personnels et aux dossiers qu'à ceux qui le requièrent aux fins d'exécution des travaux (par exemple, en utilisant des mots de passe ou un accès biométrique);
- iv. donner de la formation à toute personne à laquelle l'entrepreneur donne accès aux renseignements personnels concernant l'obligation d'assurer la confidentialité et de ne l'utiliser qu'aux fins d'exécution des travaux. L'entrepreneur doit donner cette formation avant d'autoriser l'accès aux renseignements personnels et préparer à cet effet un dossier accessible à l'autorité contractante, sur demande;
- v. à la demande de l'autorité contractante, demander aux personnes ayant accès aux renseignements personnels de reconnaître, par écrit (sous une forme approuvée par l'autorité contractante), leurs responsabilités en matière de confidentialité des renseignements personnels, avant de leur en donner l'accès;
- vi. tenir un registre de toutes les demandes faites par un individu pour la révision de ses renseignements personnels et toutes les demandes de correction d'erreurs ou d'omissions concernant les renseignements personnels (que les demandes soient faites directement par un individu ou par le Canada au nom d'un individu);

- vii. joindre une note à tout dossier qu'un individu a demandé de corriger, mais que l'entrepreneur a décidé, pour quelque raison que ce soit, de ne pas corriger. Lorsque cela se produit, l'entrepreneur doit immédiatement informer l'autorité contractante de la correction demandée et des raisons de l'entrepreneur de ne pas l'effectuer. Si l'autorité contractante demande que la correction soit effectuée, l'entrepreneur a l'obligation de le faire;
- viii. tenir un registre de la date et de l'auteur de la dernière mise à jour de chaque dossier;
- ix. maintenir un journal de vérification électronique qui enregistre tous les accès et les tentatives d'accès des dossiers électroniques. Le journal de vérification doit être dans un format qui peut être lu par l'entrepreneur et le Canada en tout temps;
- x. sécuriser et contrôler l'accès à tout renseignement personnel.

f. Protection des renseignements personnels

L'entrepreneur doit, en tout temps, protéger les renseignements personnels en prenant toutes les mesures nécessaires visant la protection de leur intégrité et de leur confidentialité. Pour ce faire, l'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures et des solutions de gestion, de sécurité physique et technique et de sauvegarde pour préserver la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des locaux, des renseignements personnels et des systèmes. Ces mesures et ces solutions doivent satisfaire à toutes les exigences décrites dans le contrat et dans l'énoncé des travaux et doivent être conformes aux principes des lois sur la protection des renseignements personnels mentionnés dans les présentes et à toute directive, norme, ligne directrice, à tout protocole et à toute politique du gouvernement du Canada qui sont pertinents. Ces mesures et ces solutions doivent également être conformes aux normes de l'industrie ou aux pratiques exemplaires, selon ce qui procure la meilleure protection. Le Canada se réserve le droit de demander la mise en œuvre de mesures et de solutions raisonnables supplémentaires lorsque nécessaire. Pour ce faire, l'entrepreneur doit, au minimum :

- i. stocker les renseignements personnels sous format électronique de manière à ce qu'un mot de passe (ou un autre mécanisme de contrôle) soit requis pour accéder au système ou à la base de données où sont stockés les renseignements personnels;
- ii. s'assurer que les mots de passe ou autres moyens d'accès aux renseignements personnels ne sont fournis qu'aux individus qui le requièrent aux fins d'exécution des travaux;
- iii. ne pas confier à un tiers (y compris un affilié) le stockage des renseignements personnels sans l'autorisation préalable et écrite de l'autorité contractante;
- iv. protéger les bases de données ou les systèmes informatiques qui emmagasinent les renseignements personnels contre un accès externe de manière à protéger les renseignements très protégés et de nature délicate;
- v. faire une sauvegarde et une mise à jour de tous les dossiers au moins une fois par semaine;

- vi. mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité ou de protection demandées par le Canada de temps à autre;
- vii. aviser immédiatement l'autorité contractante de toute infraction (p. ex. un accès, un usage ou une divulgation non autorisé de renseignements) ou de tout incident pouvant mettre en danger la sécurité ou l'intégrité des dossiers, des systèmes ou des installations ou des renseignements personnels sont conservés. Si une infraction se produit, l'entrepreneur ou le sous-traitant devra immédiatement prendre toutes les mesures raisonnables nécessaires pour limiter l'étendue des impacts possibles ou pour résoudre le problème et empêcher celui-ci de se reproduire. Le Canada peut exiger de l'entrepreneur qu'il prenne des mesures précises pour régler le problème et éviter qu'il se reproduise, et pourrait invoquer les dispositions de la présente entente en lien avec la suspension ou la résiliation du contrat pour manquement.

g. Nomination d'un agent de protection de la vie privée

L'entrepreneur doit nommer quelqu'un comme agent de protection de la vie privée, qui agira en tant que son représentant pour toutes les questions touchant les renseignements personnels et les dossiers. L'entrepreneur doit fournir le nom de cette personne à l'autorité contractante dans un délai de dix (10) jours suivant l'attribution du contrat.

h. Obligation de présenter des rapports trimestriels

Dans un délai de trente (30) jours suivant la fin de chaque trimestre (janvier-mars; avril-juin; juillet-septembre; octobre-décembre), l'entrepreneur doit présenter à l'autorité contractante :

- i. une description de toute nouvelle mesure qu'il a prise pour protéger les renseignements personnels (par exemple, un nouveau logiciel ou de nouveaux contrôles d'accès utilisés par l'entrepreneur);
- ii. une liste des corrections apportées aux renseignements personnels à la demande d'un individu (y compris le nom de la personne, la date de la demande et la correction apportée);
- iii. les détails de toute plainte reçue d'individus concernant la manière dont leurs renseignements personnels sont recueillis ou traités par l'entrepreneur;
- iv. une copie (dans un format électronique convenu par l'autorité contractante et l'entrepreneur) de l'ensemble des renseignements personnels conservés électroniquement par l'entrepreneur.

i. Vérification

Le Canada peut vérifier en tout temps la conformité de l'entrepreneur aux articles relatifs à la protection des renseignements personnels. À la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit donner au Canada (ou à son représentant autorisé) l'accès à ses locaux et aux renseignements personnels et dossiers en tout temps jugé raisonnable. Si le Canada découvre un problème durant la vérification, l'entrepreneur doit le corriger immédiatement à ses frais.

j. Obligations réglementaires

- i. L'entrepreneur reconnaît que le Canada est tenu de traiter tous les renseignements personnels et les dossiers conformément aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels, de la Loi sur l'accès à l'information, L.R.C.1985, ch. A-1, et de la Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada, L.C. 2004, ch.11. L'entrepreneur convient de se conformer aux exigences établies par l'autorité contractante qui sont requises pour permettre au Canada de remplir ses obligations en vertu de ces lois et toute autre loi qui entre en vigueur lorsqu'il y a lieu.
 - ii. L'entrepreneur reconnaît que les obligations dont il doit s'acquitter en vertu du contrat s'ajoutent à toutes celles qui lui incombent en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L. C. 2000, ch.5, ou d'une loi similaire en vigueur dans une province ou un territoire du Canada. Si l'entrepreneur estime que l'une ou l'autre des obligations du contrat l'empêche de s'acquitter de ses obligations en vertu de ces lois, il doit immédiatement informer l'autorité contractante de la disposition du contrat et de l'obligation de la loi qu'il considère comme contradictoires.
- k. **Élimination et retour des dossiers au Canada**

L'entrepreneur ne peut éliminer aucun dossier à moins que l'autorité contractante le lui demande. Sur demande de l'autorité contractante, ou lorsque les travaux liés aux renseignements personnels sont achevés, le contrat est achevé ou lorsque le contrat est résilié, selon ce qui se produit en premier, l'entrepreneur doit retourner tous les dossiers (y compris les copies) à l'autorité contractante.
- l. **Obligation juridique de divulguer les renseignements personnels**

Avant de divulguer tout renseignement personnel conformément à toute loi, à tout règlement ou toute ordonnance rendue par une cour de justice, un tribunal ou une entité administrative compétente, l'entrepreneur doit immédiatement informer l'autorité contractante afin de lui permettre de participer aux procédures pertinentes.
- m. **Plaintes ou demandes d'accès**

Le Canada et l'entrepreneur conviennent de s'informer immédiatement et mutuellement de la réception d'une plainte en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou de toute autre loi pertinente concernant les renseignements personnels. Les parties conviennent de s'échanger toute information nécessaire pour faciliter le règlement de la plainte et de s'informer immédiatement et mutuellement de son dénouement.
- n. **Exception**

Les obligations énoncées dans ces articles ne s'appliquent pas aux renseignements personnels qui sont déjà du domaine public, du moment qu'elles ne sont pas devenues du domaine public, à la suite d'une faute ou d'une omission de l'entrepreneur ou de tout sous-traitant, agent ou représentant de l'entrepreneur ou de leurs employés.

7.6 Processus continu d'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement

7.6.1 Processus d'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement : Les parties reconnaissent que le processus d'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement était un élément clé du processus d'approvisionnement qui a mené à l'attribution du présent contrat. Dans le cadre de ce processus d'évaluation, le Canada a évalué l'ISCA de l'entrepreneur sans avoir ciblé des préoccupations relatives à la sécurité. L'ISCA suivante a été soumise :

- i. une liste des produits de TI;
- ii. une liste des sous-traitants;
- iii. des schémas de réseau.

L'ISCA est incluse à titre d'annexe [à confirmer lors de l'attribution du contrat]. Les parties reconnaissent aussi que, dans le cadre du présent contrat, le Canada considère la sécurité comme un facteur crucial et qu'une évaluation continue de l'ISCA sera nécessaire tout au long de la période visée par le contrat. Le présent article régit ce processus.

7.6.2 Évaluation de la nouvelle ISCA : Au cours de la période visée par le contrat, l'entrepreneur pourrait être appelé à modifier l'ISCA contenue dans l'annexe [à confirmer lors de l'attribution du contrat]. À cet égard :

- a. L'entrepreneur doit revoir son ISCA au moins une fois par mois pour montrer les changements apportés ainsi que les suppressions et les ajouts qui concernent les services prévus au contrat (y compris les produits déployés par ses sous-traitants) durant cette période. Il doit indiquer sur la liste où les changements ont été apportés lors de la période en question. Si aucun changement n'a été apporté au cours du mois visé par la période du rapport, l'entrepreneur doit aviser l'autorité contractante par écrit que la liste existante est inchangée. Les changements apportés à la liste des produits de TI doivent être accompagnés par des schémas de réseau révisés, s'il y a lieu.
- b. L'entrepreneur accepte de fournir des mises à jour périodiques (au moins une fois l'an) à l'autorité contractante pendant la période visée par le contrat au sujet des nouveaux produits qu'il compte déployer dans le cadre des travaux (p. ex. pendant l'élaboration de sa « feuille de route technologique » ou de plans similaires). Cela permettra au Canada d'évaluer ces produits à l'avance afin de cerner toute préoccupation liée à la sécurité avant le déploiement des produits dans le cadre de la prestation des services visés par le contrat. Le Canada s'efforcera d'évaluer les nouveaux produits proposés dans un délai de 30 jours civils, même si les listes de produits plus longues peuvent prendre plus de temps.
- c. Le Canada se réserve le droit de réaliser une évaluation complète et indépendante de toute nouvelle ISCA. À la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit lui fournir tout renseignement dont le Canada a besoin pour réaliser son évaluation.
- d. Le Canada peut confier l'évaluation à ses propres ressources ou à des experts-conseils et, au besoin, se procurer des renseignements supplémentaires auprès de tiers. Le Canada peut utiliser tout renseignement, qu'il ait été fourni par l'entrepreneur ou provienne

d'une autre source, qu'il juge utile afin d'effectuer une évaluation exhaustive de toute nouvelle ISCA proposée.

7.6.3 Détection de nouvelles vulnérabilités relatives à la sécurité dans l'ISCA qui a déjà été évaluée par le Canada :

- a. L'entrepreneur doit fournir au Canada, en temps opportun, des renseignements sur toutes les vulnérabilités qu'il remarque dans le cadre des travaux, y compris toute faiblesse ou lacune de conception d'un produit servant à la prestation de services qui permettrait à une personne non autorisée de compromettre l'intégrité, la confidentialité, les contrôles d'accès, la disponibilité, la cohérence ou le mécanisme de vérification du système ou des données et des applications qu'il héberge.
- b. L'entrepreneur reconnaît que la nature des TI est telle que de nouvelles vulnérabilités, y compris des vulnérabilités relatives à la sécurité, sont constamment détectées et pourraient l'être dans l'ISCA qui a déjà été évaluée sans que le Canada détecte des préoccupations relatives à la sécurité, soit durant le processus d'approvisionnement, soit plus tard lors de la période visée par le contrat.

7.6.4 Traitement des préoccupations relatives à la sécurité :

- a. Si le Canada informe l'entrepreneur de préoccupations relatives à la sécurité dans un produit qui n'a pas encore été déployé, l'entrepreneur convient de ne pas le déployer dans le cadre du contrat sans le consentement de l'autorité contractante.
- b. Le Canada peut, à tout moment pendant la période visée par le contrat, informer l'entrepreneur qu'il estime qu'un produit utilisé dans la solution de ce dernier (y compris l'utilisation par un sous-traitant) pourrait compromettre ou servir à compromettre la sécurité de l'équipement, des micrologiciels, des logiciels, des systèmes ou de l'information du Canada; dans un tel cas, l'entrepreneur doit :
 - i. fournir au Canada toute information demandée par l'autorité contractante afin que le Canada puisse effectuer une évaluation complète;
 - ii. à la demande de l'autorité contractante, proposer un plan d'atténuation (y compris un calendrier) dans un délai de 10 jours ouvrables, comme la migration vers un autre produit. L'autorité contractante informera l'entrepreneur par écrit si le Canada approuve le plan d'atténuation, ou formulera des commentaires sur les préoccupations ou les lacunes relevées dans le plan d'atténuation;
 - iii. mettre en œuvre le plan d'atténuation approuvé par le Canada.
- c. Ce processus s'applique tant aux nouveaux produits qu'aux produits qui ont déjà été évalués dans le cadre du processus d'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement mené par le Canada, mais qui présentent désormais des vulnérabilités relatives à la sécurité.
- d. Malgré l'alinéa précédent, si le Canada détermine, à sa discrétion, que la préoccupation relative à la sécurité relevée pose une menace pour la sécurité nationale, à la fois grave et imminente, l'autorité contractante peut exiger que l'entrepreneur cesse immédiatement le déploiement du ou des produits en question dans le cadre des travaux.

En ce qui concerne les produits déjà déployés, l'entrepreneur doit les cibler et les retirer (à la demande de l'autorité contractante) des travaux selon le calendrier établi par le Canada. Cependant, avant de rendre une décision définitive à cet égard, le Canada permettra à l'entrepreneur de faire valoir son point de vue dans les 48 heures suivant la réception de l'avis de l'autorité contractante. Par exemple, l'entrepreneur peut proposer des mesures d'atténuation que le Canada pourra considérer. Le Canada prendra ensuite une décision définitive.

7.6.5 Généralités

- a. Le processus décrit dans le présent article peut viser un produit unique, un ensemble de produits, ou la totalité des produits fabriqués ou distribués par un fournisseur donné.
- b. Le processus décrit dans le présent article vise également les sous-traitants. En ce qui concerne les répercussions sur les coûts, le Canada reconnaît que les considérations de coûts liées aux préoccupations sur les sous-traitants (plutôt que les produits) peuvent être différentes et tenir compte de facteurs comme la disponibilité d'autres sous-traitants pour accomplir le travail.
- c. Aux termes du présent article, le non-respect de tout niveau de service en raison d'une transition vers un nouveau produit ou vers un nouveau sous-traitant, à la demande du Canada, n'entraînera pas de crédit de service, ni ne sera pris en considération dans les calculs généraux des valeurs métriques, à condition que l'entrepreneur applique les changements nécessaires conformément au plan de migration approuvé par le Canada ou procède immédiatement à la satisfaction des exigences du Canada si ce dernier a déterminé que la menace pour la sécurité nationale est grave et imminente.
- d. Si l'entrepreneur est informé qu'un sous-traitant déploie un produit faisant l'objet de préoccupations relatives à la sécurité dans le cadre des travaux, il doit immédiatement en aviser l'autorité contractante et le responsable technique, et voir à l'application des modalités de son contrat avec le sous-traitant. L'entrepreneur reconnaît ses obligations en vertu du paragraphe 8(3) des Conditions générales 2035.
- e. Toute décision prise par le Canada à cet égard concerne un produit ou un sous-traitant précis et son emploi proposé dans le cadre du présent contrat. Une telle décision ne vient aucunement conclure que le même produit ou sous-traitant serait nécessairement évalué de la même façon si son emploi était proposé à une autre fin ou dans un autre contexte.

7.6.6 Sous-traitance

- a. Malgré les Conditions générales, aucune partie des travaux ne peut être sous-traitée (même à une société affiliée de l'entrepreneur) sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante. Pour obtenir ce consentement, l'entrepreneur doit fournir les renseignements suivants :
 - i. le nom du sous-traitant;
 - ii. la partie des travaux qui doit être réalisée par le sous-traitant;
 - iii. le niveau de vérification d'organisation désignée ou d'attestation de sécurité d'installation du sous-traitant;

- iv. la date de naissance, le nom complet et la cote de sécurité des employés du sous-traitant qui devront avoir accès aux installations du Canada;
 - v. la LVERS secondaire, remplie et signée par l'agent de sécurité d'entreprise de l'entrepreneur, en vue d'être remplie par la DSIC;
 - vi. tout autre renseignement demandé par l'autorité contractante.
- b. Pour les besoins du présent article, le terme « sous-traitant » ne comprend pas les fournisseurs sans lien de dépendance avec l'entrepreneur dont le seul rôle est de fournir l'équipement de télécommunications ou tout autre équipement ou logiciel que l'entrepreneur utilisera pour la prestation de ses services, y compris si l'équipement est installé dans le réseau de base ou l'infrastructure de l'entrepreneur.

7.6.7 Changement de contrôle

- a. En tout temps pendant la période visée par le contrat, si l'autorité contractante en fait la demande, l'entrepreneur doit fournir au Canada :
- i. un organigramme sur lequel figurent toutes les personnes morales et les sociétés de personnes liées à l'entrepreneur; aux fins de l'application du présent sous-alinéa, une personne morale ou une société de personnes sera considérée comme liée à une autre entité :
 - 1. s'il s'agit de « personnes liées » ou de « personnes affiliées » selon la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada,
 - 2. si les entités entretiennent une relation fiduciaire (découlant d'un arrangement entre organismes ou de toute autre forme de *relation fiduciaire*) ou ont entretenu une telle relation au cours des deux années précédant la demande de renseignements,
 - 3. si les entités n'ont aucun lien de dépendance entre elles ou avec le même tiers;
 - ii. une liste de tous les actionnaires de l'entrepreneur; si l'entrepreneur est une filiale, cette information doit être fournie pour chaque société mère (personne morale ou société de personnes), et ce, jusqu'au premier propriétaire; quant aux sociétés ouvertes, le Canada prévoit demander une liste complète des actionnaires seulement si les circonstances sont inhabituelles, et toute demande de sa part visant l'obtention d'une liste des actionnaires d'une société ouverte se limiterait généralement aux actionnaires détenant au moins 1 % des actions avec droit de vote;
 - iii. une liste de tous les cadres et administrateurs de l'entrepreneur, comprenant l'adresse de leur domicile, leur date et lieu de naissance, et leur citoyenneté; si l'entrepreneur est une filiale, cette information doit être fournie pour chaque société mère (personne morale ou société de personnes), et ce, jusqu'au premier propriétaire;
 - iv. tout autre renseignement demandé par le Canada au sujet de la propriété et du contrôle.
- b. À la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit aussi fournir ces renseignements au sujet de ses sous-traitants. Toutefois, si le sous-traitant considère que

ces renseignements sont confidentiels, l'entrepreneur peut remplir ses obligations en demandant à ce dernier de fournir les renseignements directement à l'autorité contractante. Peu importe si ces renseignements sont fournis par l'entrepreneur ou le sous-traitant, le Canada s'engage à les prendre en charge conformément au paragraphe 22(3) des Conditions générales 2035 (besoins plus complexes de services) s'ils portent une mention « confidentiels » ou « exclusifs ».

- c. L'entrepreneur doit informer l'autorité contractante par écrit en ce qui concerne :
 - i. tout changement de contrôle concernant l'entrepreneur;
 - ii. tout changement de contrôle concernant une société mère (personne morale ou société de personnes) de l'entrepreneur, et ce, jusqu'au premier propriétaire;
 - iii. tout changement de contrôle concernant un sous-traitant exécutant une partie des travaux (y compris tout changement de contrôle concernant une société mère [personne morale ou société de personnes] du sous-traitant, et ce, jusqu'au premier propriétaire).
- d. L'entrepreneur doit fournir cet avis au plus tard 10 jours ouvrables après que le changement de contrôle a été effectué (ou, dans le cas d'un sous-traitant, au plus tard 15 jours après que le changement de contrôle a eu lieu). Dans la mesure du possible, le Canada demande que l'entrepreneur l'avise de toute transaction de changement de contrôle proposée.
- e. Dans le présent article, un « changement de contrôle » comprend notamment un changement direct ou indirect dans le contrôle effectif de la personne morale ou de la société de personnes, que ce changement découle du grèvement, de la vente ou de la disposition des actions (ou d'un autre type de quote-part dans la société de personnes) par tout autre moyen. Si l'entrepreneur ou le sous-traitant est une coentreprise, cette obligation s'applique à un changement de contrôle touchant un membre (une personne morale ou une société de personnes) de la coentreprise. Si l'entrepreneur ou le sous-traitant est une société de personnes ou une société en commandite, cette obligation s'applique aussi à toute personne morale ou société en commandite qui est un associé.
- f. Si le Canada détermine, à sa seule discrétion, qu'un changement de contrôle dans l'entreprise de l'entrepreneur (concernant aussi bien l'entrepreneur lui-même que l'une de ses sociétés mères, jusqu'au premier propriétaire) peut porter atteinte à la sécurité nationale, il peut résilier le contrat sans fautes en fournissant un avis à l'entrepreneur dans les 90 jours suivant l'avis de changement de contrôle émis par l'entrepreneur. Le Canada n'aura pas à justifier la résiliation du contrat attribuable à un changement de contrôle s'il détermine, à sa discrétion, que ces justifications elles-mêmes pourraient porter atteinte à la sécurité nationale.
- g. Si le Canada détermine, à sa seule discrétion, qu'un changement de contrôle dans l'entreprise d'un sous-traitant (concernant aussi bien le sous-traitant lui-même que l'une de ses sociétés mères, jusqu'au premier propriétaire) peut porter atteinte à la sécurité nationale, il informera l'entrepreneur par écrit de sa décision. Le Canada n'aura pas à justifier sa décision s'il détermine, à sa discrétion, que ces justifications elles-mêmes pourraient porter atteinte à la sécurité nationale. L'entrepreneur doit, dans les 90 jours

suivant la réception de l'avis, prendre des dispositions avec un autre sous-traitant, que le Canada juge acceptable, pour la réalisation de la partie des travaux exécutée par le sous-traitant actuel (ou l'entrepreneur doit exécuter lui-même cette partie des travaux). Si l'entrepreneur ne le fait pas dans le délai prescrit, le Canada peut résilier le contrat sans fautes en fournissant un avis à l'entrepreneur dans les 180 jours suivant le premier avis de changement de contrôle émis par l'entrepreneur.

- h. Dans le présent article, une résiliation « sans fautes » signifie qu'aucune des parties n'est tenue responsable en ce qui concerne le changement de contrôle ou la subséquente résiliation, et que le Canada ne doit payer que les services ayant été fournis avant la date d'entrée en vigueur de la résiliation.
- i. Malgré ce qui précède, le droit à la résiliation sans fautes du Canada ne s'applique pas dans les circonstances où une réorganisation interne n'a pas d'incidence sur la propriété de la société mère (personne morale ou société de personnes) de l'entrepreneur ou du sous-traitant, selon le cas; cela signifie que le Canada n'a pas le droit de résilier le contrat en vertu du présent article si l'entrepreneur ou le sous-traitant est contrôlé, en tout temps, directement ou indirectement, par le même premier propriétaire. Toutefois, dans un tel cas, les exigences relatives à l'avis du présent article s'appliquent toujours.

7.7 Durée du contrat

7.7.1 Période visée par le contrat : Le contrat commence à la date d'attribution du contrat et se termine sept ans plus tard.

7.7.2 Option de prolongation du contrat

- a. L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour un maximum de cinq ans, par intervalles d'un an, selon les mêmes modalités. Il est entendu avec l'entrepreneur que pendant la période de prolongation du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues dans la Base de paiement.
- b. Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment. Le Canada doit faire parvenir un avis écrit à l'entrepreneur au moins six mois avant l'échéance du contrat pour exercer une option. Cette option ne peut être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

7.8 Responsables

7.8.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est : [à confirmer lors de l'attribution du contrat].

Nom : _____

Titre : _____

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Direction générale des approvisionnements

Direction : _____

Adresse : _____

Numéro de téléphone : ____-____-____

Numéro de télécopieur : ____-____-____

Adresse électronique : _____

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat, et toute modification doit être autorisée, par écrit, par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas exécuter des travaux dépassant la portée du contrat à la suite de demandes ou d'instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

7.8.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est : [\[à confirmer lors de l'attribution du contrat\]](#).

Nom : _____

Titre : _____

Organisation : _____

Adresse : _____

Numéro de téléphone : ____-____-____

Numéro de télécopieur : ____-____-____

Adresse électronique : _____

Le chargé de projet, ou son délégué autorisé, représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet. Cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à la portée des travaux. De tels changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

7.8.3 Représentant et autorité exécutive de l'entrepreneur [\[à confirmer lors de l'attribution du contrat\]](#)

Le représentant et l'autorité exécutive de l'entrepreneur pour le contrat est :

Nom : _____

Titre : _____

Organisation : _____

Adresse : _____

Numéro de téléphone : ____-____-____

Numéro de télécopieur : ____-____-____

Adresse électronique : _____

L'entrepreneur doit nommer un représentant qui agira à titre d'autorité exécutive et qui détiendra le pouvoir le plus élevé en matière de résolution et d'approbation au nom de

l'entrepreneur. À la demande de l'autorité contractante et du chargé de projet, l'autorité exécutive doit être disponible pendant les heures normales de travail (heure normale de l'Est).

7.9 Divulcation proactive des contrats conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant des renseignements sur son statut d'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#), l'entrepreneur accepte que ces renseignements figurent dans les rapports de divulgation proactive des contrats, sur les sites Web des ministères, conformément à l'[Avis sur la Politique des marchés : 2012-2](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

7.10 Modalité de paiement

7.10.1 Base de paiement

(i) Honoraires liés à la transition vers la solution d'achats électroniques (SAE)

a. Honoraires liés à la transition vers la SAE :

Pour la totalité des travaux décrits à la section 6.3 à 6.5 de la Partie 6 de l'énoncé des travaux présenté à l'annexe 1 :

À condition que l'entrepreneur s'acquitte de façon satisfaisante de ses obligations visées par le contrat, le Canada lui paiera des honoraires liés à la transition vers la SAE de _____ \$, ce qui représente un prix forfaitaire incluant les droits de douane et excluant les taxes applicables. Les honoraires liés à la transition vers la SAE comportent différentes étapes, comme l'indique le calendrier d'étapes qui est présenté en détail dans le contrat. Chaque montant associé à une étape du versement des honoraires liés à la transition vers la SAE est payable seulement après l'achèvement de l'étape à laquelle il s'applique.

(ii) Honoraires liés à la transition vers la SAE :

Les honoraires opérationnels liés à la SAE tiennent compte de tous les travaux autorisés conformément à tous les articles de l'énoncé des travaux, à l'exception de la section 6.3 à 6.5 de la Partie 6 et la Partie 7 de l'énoncé des travaux à l'annexe 1.

Les honoraires opérationnels liés à la SAE, tels qu'ils sont décrits ci-dessous, sont payables chaque mois à partir de la date du début opérationnel (doit être définie et intégrée dans l'énoncé des travaux) jusqu'à la date de fin opérationnelle (doit être définie et intégrée dans l'énoncé des travaux). Pour tout mois donné, les honoraires opérationnels applicables liés à la SAE seront fixés en fonction du plus grand nombre d'utilisateurs du système de la SAE au cours de ce mois, comme suit :

a. Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 1 : 1 à 5000 utilisateurs – Prix forfaitaire mensuel

Le palier 1 des honoraires opérationnels liés à la SAE est un prix forfaitaire mensuel applicable quand 1 à 5000 utilisateurs utilisent le système de la SAE au cours du mois.

(A) Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 1 : prix forfaitaire mensuel de _____ \$, droits de douane compris et taxes applicables en sus.

b. Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 2 : plus de 5000 utilisateurs – Tarif forfaitaire mensuel par utilisateur

Le palier 2 des honoraires opérationnels liés à la SAE est un tarif mensuel pour chaque utilisateur de la SAE pour un mois donné au cours duquel le nombre d'utilisateurs a dépassé 5000.

(B) Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 2 : tarif forfaitaire mensuel par utilisateur de _____ \$, droits de douane compris et taxes applicables en sus.

c. Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 3 : nombre illimité d'utilisateurs – Prix forfaitaire mensuel

Le palier 3 des honoraires opérationnels liés à la SAE est un prix forfaitaire mensuel applicable lorsqu'un nombre illimité d'utilisateurs utilisent le système de la SAE au cours du mois.

(C) Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 3 : prix forfaitaire mensuel de _____ \$, droits de douane compris et taxes applicables en sus.

Le Canada se réserve le droit d'appliquer les paliers 1 et 2 des honoraires opérationnels liés à la SAE, ou, en remplacement, le palier 3 des honoraires opérationnels liés à la SAE. Si le Canada décide d'appliquer le palier 3 au lieu des paliers 1 et 2, ou vice versa, comme base de paiement utilisée pour les honoraires opérationnels liés à la SAE en vigueur en vertu du contrat, il enverra un préavis à l'entrepreneur au moins deux mois à l'avance.

Il est entendu et convenu par les deux parties que, d'après les modalités du contrat, le Canada a le droit de :

- (A) Retirer de la liste les utilisateurs qui utilisent la SAE et qui y ont accès ou qui reçoivent des services de maintenance et de soutien, de formation et de dépannage à tout moment pendant la durée du contrat, sans frais et à l'unique discrétion du Canada.
- (B) Sous réserve du retrait d'utilisateurs figurant sur la liste, comme il est indiqué ci-dessus au point A), le Canada a le droit de transférer et de réaffecter la partie payée des frais d'utilisation inutilisés à de nouveaux utilisateurs, à tout moment au cours du même trimestre, sans frais et à l'unique discrétion du Canada.
- (C) L'entrepreneur accepte de fournir tous les services couverts par les frais d'utilisation sans coûts supplémentaires, si le transfert et la réaffectation des

frais d'utilisation déjà payés sont effectués auprès d'un nouvel utilisateur qui n'est pas déjà couvert par des honoraires.

- (D) Le Canada a le droit, à tout moment pendant la durée du contrat, de réajuster (augmenter ou diminuer) le nombre total d'utilisateurs qui ont droit à tous les services couverts par les frais d'utilisation.

(iii) Honoraires liés aux services facultatifs

a. Travail facultatif – Prix fixes :

Pour les travaux décrits à la section 7.2.3 – *Fils d'appel d'offres* et 7.2.4 – *Dépôt de données* de l'énoncé des travaux figurant à l'Annexe 1 :

Si l'entrepreneur s'acquitte de façon satisfaisante de toutes les obligations qui lui incombent dans le cadre de l'autorisation de tâche (AT) approuvée, le Canada lui versera les montants fixes suivants, *conformément à l'annexe 3 – Bordereau de prix*, tels qu'ils sont indiqués dans l'AT approuvée :

- (A) Fils d'appels d'offres _____ \$;
(B) Dépôt de données _____ \$.

Les droits de douane sont compris, et les taxes applicables sont en sus.

Les travaux décrits par la section Travail facultatif peuvent être exigés à tout moment par le Canada pendant toute la durée du contrat.

b. Services professionnels fournis dans le cadre d'une AT – Taux journaliers fermes :

Par l'entremise d'une autorisation de tâche (AT), lorsque les travaux décrits dans la section 7.1 – *Services professionnels optionnels sur demande* de l'Annexe 1 de l'Énoncé des travaux (EDT), et seulement lorsque les travaux ne sont pas décrits dans une autre section de l'EDT :

Services professionnels fournis dans le cadre d'une AT – Taux journalier ferme : Pour les services professionnels et toute prolongation les concernant exercée comme option par l'autorité contractante conformément au contrat, lorsque le Canada en fait la demande pendant la durée du contrat et conformément à l'AT approuvée, le Canada paiera l'entrepreneur en arrérages, pas plus d'une fois par mois, jusqu'à concurrence du prix maximum de l'AT pour les heures réellement travaillées et tout produit livrable issu de ce travail conformément aux taux journaliers fermes tout compris et aux prix présentés à l'annexe 3 – Bordereau de prix. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus. Les périodes de travail de moins d'une journée seront calculées au prorata, une journée normale de travail étant de 7,5 heures.

Coûts estimatifs _____ \$.

Travaux décrits dans l'AT : Les travaux décrits dans l'AT doivent respecter la portée du contrat et peuvent être exigés à tout moment par le Canada pendant toute la durée du contrat.

Frais de voyage et de subsistance préautorisés : Le Canada ne remboursera pas l'entrepreneur pour les frais de voyage et de subsistance engagés pour effectuer les travaux dans la région de la capitale nationale, ni ne remboursera les frais de voyage et de subsistance engagés pour parcourir la distance entre une installation de l'entrepreneur et la région de la capitale nationale, et vice versa. Ces coûts doivent être inclus dans le taux quotidien ferme. Pour les travaux effectués en dehors de la région de la capitale nationale, l'entrepreneur pourra facturer le temps consacré aux déplacements entre la région de la capitale nationale et les lieux de travail du Canada en fonction des taux journaliers fermes établis dans le contrat. Le Canada remboursera l'entrepreneur, au prix coûtant, les frais préautorisés de déplacement et de subsistance raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux à l'extérieur de la région de la capitale nationale, sans aucune indemnité supplémentaire pour les frais administratifs généraux ou la marge bénéficiaire, et ce, conformément aux indemnités relatives à l'utilisation d'un véhicule privé, aux repas et aux faux frais qui sont précisées aux appendices B, C et D de la Directive du Conseil du Trésor sur les voyages, et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux voyageurs plutôt que celles qui se rapportent aux employés. Tous les déplacements doivent être autorisés au préalable par le responsable technique. Tous les paiements sont assujettis à une vérification par le gouvernement.

Attribution concurrentielle : L'entrepreneur reconnaît que le contrat a été attribué à l'issue d'un processus concurrentiel. Aucuns frais supplémentaires ne seront versés à l'entrepreneur pour les erreurs, les oublis, les idées fausses ou les mauvaises estimations dans le cadre du dépôt de sa soumission.

Taux des services professionnels : D'après l'expérience du Canada, les soumissionnaires proposeront parfois des taux pour une ou plusieurs catégories de ressources au moment de la soumission qu'ils refuseront plus tard de respecter, en affirmant que ces taux ne leur permettent pas de recouvrer les frais ou de rentabiliser leurs activités. Cela annule alors les avantages que le Canada aurait pu retirer de ce contrat. Si l'entrepreneur refuse ou est incapable de fournir une personne ayant les qualifications décrites dans le contrat à l'intérieur du délai prescrit (ou propose à la place de fournir une personne d'une autre catégorie, à un tarif différent), que le Canada résilie ou non le contrat dans sa totalité, le Canada peut imposer des sanctions ou prendre d'autres mesures conformément à la Politique sur le rendement des fournisseurs de TPSGC (ou l'équivalent) alors en vigueur, ce qui peut inclure l'interdiction faite à l'entrepreneur de soumissionner pour des besoins futurs comprenant des services professionnels, ou le rejet des autres soumissions de l'entrepreneur ou des services professionnels au motif que le rendement de l'entrepreneur à l'égard du présent contrat ou d'autres contrats est suffisamment médiocre pour compromettre l'exécution réussie d'autres besoins.

Objet des estimations : Toutes les estimations reproduites dans le contrat le sont uniquement pour répondre aux besoins administratifs du Canada et ne constituent pas

des engagements de sa part pour ce qui est de l'acquisition de ces biens ou de ces services aux montants indiqués. Les engagements pour ce qui est de l'acquisition de biens ou de services aux montants indiqués sont décrits ailleurs dans le contrat.

c. Option pour l'intégration de tiers:

Pour les travaux décrits à la section 7.2.2 – *Intégration de tiers* de l'énoncé des travaux figurant à l'Annexe 1 :

Si l'entrepreneur s'acquitte de façon satisfaisante de toutes les obligations qui lui incombent dans le cadre de l'AT approuvée, le Canada lui versera le montant convenu et négocié, comme l'indique l'AT approuvée.

d. Option pour les autres entités du secteur public :

Pour les travaux décrits à la section 7.3.2 – *Option envisageable par d'autres entités du secteur public pour l'acquisition d'une SAE* de l'énoncé des travaux figurant à l'Annexe 1 :

Si l'entrepreneur s'acquitte de façon satisfaisante de toutes les obligations qui lui incombent dans le cadre de l'AT approuvée, le Canada lui versera le montant convenu et négocié, comme l'indique l'AT approuvée.

7.10.2 Limite des dépenses

- (i) La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur dans le cadre du contrat ne doit pas dépasser la somme indiquée à la première page du contrat. Le montant indiqué à la première page du contrat a été calculé en fonction de la somme des montants suivants :

(A) _____ \$ pour les honoraires liés à la transition vers la SAE;

(B) _____ \$ pour les honoraires opérationnels liés à la SAE, qui comprennent les montants suivants :

i. _____ \$ lorsqu'il y a de 1 à 5000 utilisateurs

ET

_____ \$ lorsque le nombre d'utilisateurs dépasse 5 000
(n^{bre} d'utilisateurs au-delà de 5 000) x _____ \$ (tarif forfaitaire mensuel par utilisateur)

OU

ii. _____ \$ pour un nombre illimité d'utilisateurs;

(C) _____ \$ pour les honoraires liés aux services facultatifs, qui comprennent les montants suivants :

i. _____ \$ pour le prix des travaux facultatifs

ET

_____ \$ pour les services professionnels fournis sur demande par l'intermédiaire du processus d'AT.

Toutes les taxes sont en sus, s'il y a lieu.

Remarque à l'intention des soumissionnaires : L'information ci-dessus sera saisie avant l'attribution du contrat.

Ces montants ont été ajoutés pour répondre aux besoins administratifs du Canada et ne constituent pas un engagement de sa part pour ce qui est de l'acquisition de services aux montants indiqués en vertu de ce contrat. Le Canada se réserve le droit de gérer ces montants, dans les cas nécessaires et conformément aux modalités du contrat, pourvu que la limitation des dépenses totales dans le cadre du contrat, ou durant chaque période d'option, ne soit pas dépassée au cours de la période pendant laquelle les estimations s'appliquent.

(ii) Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de toute modification technique ou de toute modification ou interprétation des travaux ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces modifications techniques, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvées par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrées aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du gouvernement du Canada, à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur doit informer l'autorité contractante par écrit du caractère adéquat de cette somme :

- (1) lorsque 75 % de la somme est engagée;
- (2) quatre mois avant la date d'expiration du contrat;
- (3) dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux;

selon la première éventualité.

Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds alloués au contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada.

7.10.3 Modalités de paiement – Honoraires liés à la transition vers la SAE

Le Canada versera des paiements d'étape conformément au calendrier des étapes décrit dans le contrat et les modalités de paiement du contrat, si :

- a. une demande de paiement exacte et complète est présentée au moyen du formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#), Demande de paiement progressif, et que tout autre document exigé par le contrat a été présenté conformément aux instructions relatives à la facturation fournies dans le contrat;
- c. toutes les attestations demandées sur le formulaire [PWGSC-TPSGC 1111](#) ont été signées par les représentants autorisés concernés;
- d. tous les travaux propres à l'étape et, selon le cas, tout produit livrable exigé ont été terminés et acceptés par le Canada.

7.10.4 Modalités de paiement – Honoraires liés à la transition vers la SAE

Palier 1, 2 et 3 – Honoraires opérationnels liés à la SAE

Le Canada paiera l'entrepreneur en arrérages, sur une base mensuelle, pour les travaux couverts par les honoraires opérationnels liés à la SAE, si :

- a. une facture exacte et complète, le rapport sur le nombre d'utilisateurs (tel que décrit à la section _____ de l'énoncé des travaux présenté à l'annexe 1) et tout autre document exigé dans le cadre du contrat ont été présentés conformément aux instructions de facturation fournies dans le contrat;
- b. tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c. les travaux ont été livrés et acceptés par le Canada.

7.10.5 Modalités de paiement – Honoraires liés aux services facultatifs

Dans le cadre de toute AT publiée en vertu du présent contrat, le Canada paiera l'entrepreneur selon l'une des méthodes suivantes. Le Canada se réserve le droit de choisir l'une des méthodes, mais peut consulter l'entrepreneur lors de la publication de l'AT.

- (i) **Modalités de paiement pour l'AT comportant un prix ferme – Paiement forfaitaire à la fin des travaux :** Pour toute AT approuvée émise dans le cadre du contrat qui comprend un paiement forfaitaire à la fin des travaux, le Canada paiera l'entrepreneur une fois que les travaux liés à l'AT auront été exécutés et livrés, conformément aux modalités de paiement du contrat, si :
 - a. une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
 - b. tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
 - c. les travaux livrés ont été acceptés par le Canada.
- (ii) **Modalités de paiement pour l'AT comportant un prix ferme – Paiements d'étape :** Pour toute AT qui comporte des paiements à verser selon un calendrier d'étapes au fur et à mesure que les tâches sont terminées et acceptées, le Canada fera les paiements

d'étape conformément au calendrier d'étapes de l'AT et aux dispositions de paiement du contrat si :

- a. une demande de paiement d'étape exacte et dûment remplie à l'aide du formulaire PWGSC-TPSGC 1111 (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/forms/1111-fra.html>), ainsi que tout autre document exigé par contrat, ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b. toutes les attestations demandées dans le formulaire PWGSC-TPSGC 1111 ont été signées par les représentants autorisés;
- c. tous les travaux associés à l'étape et, selon le cas, tout bien livrable exigé ont été complétés et acceptés par le Canada.

(iii) **Modalités de paiement pour les autorisations de tâches comportant un prix maximum** : Pour chaque AT émise conformément au contrat et qui comprend un prix maximum :

- a. Le Canada paiera l'entrepreneur une fois par mois uniquement, conformément à la base de paiement. L'entrepreneur doit présenter des feuilles de présence pour chaque ressource, indiquant le nombre de jours et d'heures de travail effectué, pour justifier les montants réclamés sur la facture;
- b. Une fois que le Canada aura payé le prix maximum pour l'AT, il n'aura plus à verser d'autres montants, mais l'entrepreneur devra achever les travaux décrits dans l'AT attribuée et correspondant au prix maximum de l'AT. Si les travaux décrits dans l'AT sont terminés plus tôt que prévu, et que leur durée (confirmée par les feuilles de présence) aux tarifs énoncés dans le marché représente moins que le prix maximum d'AT, le Canada n'est tenu de payer que pour le temps passé à la réalisation des travaux liés à l'AT.

7.10.6 Aucune obligation de payer pour des travaux non effectués en raison de la fermeture des bureaux du gouvernement

- (i) Dans le cas où l'entrepreneur, ses employés, ses sous-traitants ou agents fournissent des services dans les locaux du gouvernement en vertu de ce contrat et que ces locaux deviennent inaccessibles en raison d'une évacuation ou de la fermeture des bureaux du gouvernement, et que par conséquent les travaux ne peuvent être effectués, le Canada ne peut être tenu de payer l'entrepreneur pour les travaux qui auraient pu être effectués sans la fermeture.
- (ii) Si, en raison d'une grève ou d'un lock-out, l'entrepreneur ou ses employés, sous-traitants ou représentants ne peuvent pas avoir accès aux locaux du gouvernement et que, par conséquent, le travail n'est pas exécuté, le Canada ne peut être tenu de payer l'entrepreneur pour le travail qui aurait normalement été effectué si l'entrepreneur avait pu avoir accès aux locaux.

7.10.7 Aucuns frais supplémentaires pour l'utilisation de la SAE par un tiers

- (i) Aucuns frais ne peuvent être facturés à des tiers (des Canadiens ou des non-Canadiens, des employés et des entrepreneurs du Canada, peu importe leur lieu de travail et leur administration) pour des fonctions et des services fournis grâce aux travaux décrits dans l'énoncé des travaux, y compris pour l'accès et l'utilisation de la SAE par l'intermédiaire des environnements Internet, intranet et extranet ou de toute autre connexion pour utiliser les services et les programmes fournis par la SAE, y compris pour consulter, visualiser, saisir, chercher, échanger et lire de l'information détenue et créée par le client.

7.10.8 Honoraires d'incitation au rendement (HIR)

- (i) Les HIR visent à encourager l'entrepreneur à prendre les devants et à aider le Canada à produire des résultats exceptionnels dans les domaines qui constituent une priorité pour le gouvernement ou auxquels celui-ci prête une attention particulière.
- (ii) Le programme des HIR est discrétionnaire, à la discrétion exclusive du Canada. Avant le début de chaque exercice, le Canada déterminera s'il met en place un tel programme pour l'exercice en question en vue d'appuyer l'atteinte de toute priorité ou de tout objectif qu'il aura fixé. Le chargé de projet consultera l'entrepreneur puis l'avisera, à l'aide d'une lettre de priorités, des HIR qui pourraient éventuellement être disponibles.
- (iii) Pour être jugé admissible aux primes discrétionnaires des HIR, l'entrepreneur doit d'abord avoir atteint les niveaux de service minimaux pour l'exercice.
- (iv) Le montant total des HIR versés au cours d'un exercice donné ne peut pas excéder 10 % du total des honoraires contractuels possibles pour cet exercice. Le total des HIR versés pendant la durée du contrat ne peut excéder 10 % du total des frais et des honoraires versés au cours de tous les exercices compris dans cette période.
- (v) La lettre de priorités recensera les initiatives visées par les HIR et établira les objectifs précis sur lesquels il faudra concentrer les efforts, les critères de mesure du rendement qui seront utilisés pour évaluer l'atteinte de ces objectifs, le pourcentage des frais et honoraires contractuels disponible pour le paiement des HIR, ainsi que la répartition de ce pourcentage entre les objectifs. Le chargé de projet sollicitera les commentaires de l'entrepreneur concernant la sélection des domaines auxquels il faut accorder la priorité, mais la sélection définitive de ces domaines se fera à la seule discrétion du chargé de projet.
- (vi) Le rendement lié aux HIR sera évalué en fonction des domaines définis dans la lettre de priorités. Dans un rapport de situation mensuel, l'entrepreneur fera état des progrès réalisés par rapport aux objectifs et aux critères de mesure du rendement. À la fin de l'exercice, le chargé de projet se servira du rapport de situation de fin d'exercice pour déterminer si l'entrepreneur a atteint les objectifs et, donc, s'il est admissible au paiement des HIR.

- (vii) Si l'entrepreneur est conforme à tous les indicateurs de rendement clés (IRC) pour l'exercice, qu'il atteint les objectifs et qu'il respecte les critères de mesure du rendement liés aux HIR, le chargé de projet autorisera le versement de ces derniers. Les HIR à verser correspondent au produit du total des honoraires contractuels pour cet exercice et du pourcentage d'honoraires contractuels disponible pour le paiement des HIR, lequel est établi dans la lettre de priorités.
- (viii) Si l'entrepreneur a atteint tous les niveaux dans le cadre de l'exercice, mais qu'il n'a atteint que quelques objectifs et respecté que quelques critères de mesure du rendement liés aux HIR, le chargé de projet autorisera le versement d'un paiement partiel des HIR, en fonction des allocations prévues pour les objectifs dans la lettre de priorités.
- (ix) Tous les montants d'HIR sont payables à l'entière discrétion du Canada et ne sont assujettis à aucune section du contrat portant sur le règlement de différends.
- (x) Le Canada n'est pas tenu d'utiliser des honoraires d'incitation au rendement ni d'utiliser la totalité des honoraires d'incitation au rendement fixés.

7.10.9 Pénalités en cas de non-respect des niveaux de service et récupération des sommes versées

(i) Crédits de paiement

Crédits pour non-respect du niveau de service minimal : Si l'entrepreneur ne répond pas aux niveaux de service minimaux à tout moment, il s'engage à verser au Canada un crédit, à la condition que le montant total des crédits de paiement ne dépasse pas 10 % des recettes du mois au cours duquel les crédits de paiement ont été versés. Les niveaux de service minimaux et les crédits de paiement sont précisés à la section 3.7.4 et 3.7.8 de la Partie 3 et à la section 6.10 de la Partie 6 de l'annexe 1 – Énoncé des travaux.

Mesures correctives : Si, conformément à cet article, les crédits sont applicables durant deux (2) mois consécutifs ou trois (3) mois sur une période de douze (12) mois, le Canada se réserve le droit de faire augmenter les crédits de paiement à 30 % du revenu pour le prochain mois au cours duquel les paiements de crédit seront versés. De plus, l'entrepreneur doit présenter un plan d'action écrit décrivant les mesures qui seront prises pour éviter que le problème ne se produise de nouveau. L'entrepreneur disposera des cinq (5) premiers jours ouvrables du mois suivant pour présenter le plan d'action au client et à l'autorité contractante, et du reste du mois civil pour résoudre le problème sous-jacent et respecter les niveaux de service exigés.

(ii) Crédits s'appliquant pendant toute la durée du contrat : Les parties conviennent que les crédits s'appliquent pendant toute la durée du contrat.

(iii) Crédits représentant des dommages-intérêts : Les parties conviennent que les crédits sont des dommages-intérêts et qu'ils représentent la meilleure estimation préalable de la perte pour le Canada dans l'éventualité du manquement applicable. Les crédits ne

visent pas à constituer une pénalité, et ne doivent pas être considérés comme constituant une pénalité.

- (iv) **Droit du Canada d'obtenir le paiement** : Les parties conviennent que ces crédits représentent une dette déterminée. Afin d'obtenir le paiement des crédits, le Canada est autorisé en tout temps à retenir, à recouvrer ou à déduire tout montant dû et impayé de toute somme due à l'entrepreneur par le Canada de temps à autre.
- (v) **Droits et recours du Canada non limités** : Les parties conviennent que rien dans le présent article ne limite les droits ou les recours dont le Canada peut se prévaloir conformément au présent contrat (y compris le droit de résilier le contrat pour manquement) ou en vertu de la loi en général.
- (vi) **Droits de vérification** : Le calcul de l'entrepreneur relatif aux crédits dans le cadre du contrat peut être vérifié par le service de vérification du gouvernement, à la discrétion de l'autorité contractante, avant ou après le versement du paiement à l'entrepreneur. L'entrepreneur doit coopérer entièrement avec le Canada au cours de la réalisation de toute vérification, en permettant au Canada d'accéder à tous les documents et systèmes que celui-ci juge nécessaires pour veiller à ce que tous les crédits aient été correctement imputés au Canada dans les factures de l'entrepreneur. Si une vérification démontre que des factures passées contiennent des erreurs de calcul des crédits, l'entrepreneur doit payer au Canada le montant, tel qu'il a été déterminé par la vérification, qui aurait dû être crédité au Canada, en plus des intérêts, à compter de la date à laquelle le Canada a versé le paiement excédentaire jusqu'à la date du remboursement (le taux d'intérêt est le taux officiel d'escompte par année de la Banque du Canada en vigueur à la date à laquelle le crédit était dû au Canada, plus 1,25 % par année). Si, à la suite d'une vérification, le Canada détermine que les documents ou les systèmes de l'entrepreneur servant à déterminer, à calculer ou à enregistrer les crédits ne sont pas adéquats, l'entrepreneur devra mettre en œuvre toutes les mesures supplémentaires exigées par l'autorité contractante pour remédier au problème.

(vii) Sommes récupérées

Si un entrepreneur ne respecte pas un niveau de service, le Canada peut lui donner l'occasion de récupérer les crédits de paiement versés durant une ou plusieurs périodes. Si tous les niveaux de service associés au service concerné sont atteints ou dépassés au cours de chacune des trois périodes qui suivent le cas de non-respect, le Canada peut décider, à sa seule discrétion, de rembourser la moitié des crédits de paiement versés à l'entrepreneur. Si tous les niveaux de service associés au service concerné sont atteints ou dépassés au cours de chacune des six périodes qui suivent le cas de non-respect, le Canada peut décider, à sa seule discrétion, de rembourser la moitié restante des crédits de paiement versés à l'entrepreneur. À ce titre, s'il affiche le rendement attendu, l'entrepreneur peut faire valoir son point auprès du Canada.

(viii) Examen des niveaux de service

Au besoin, le Canada peut envoyer un avis à l'entrepreneur lui demandant de modifier l'un ou l'autre des niveaux de service établis au départ. Le changement n'entrera en vigueur que lorsque l'entrepreneur aura eu le temps d'examiner la demande et d'établir s'il doit modifier la façon dont il fournit ses services. Si des modifications sont nécessaires, le Canada doit accorder à l'entrepreneur un délai raisonnable pour qu'il puisse les mettre en œuvre.

(ix) Calendrier d'examen des niveaux de service

Chaque trimestre, à partir du sixième mois suivant l'attribution du contrat, le Canada et l'entrepreneur doivent passer en revue les niveaux de service et convenir des changements à apporter ou des nouvelles exigences à respecter.

7.11 Rajustement annuel en fonction de l'inflation

Les frais opérationnels de la SAE et les tarifs quotidiens fermes pour les services professionnels seront soumis à un rajustement annuel en fonction de l'inflation à compter du 1^{er} avril 2020. Le rajustement correspondra à l'augmentation de l'Indice d'ensemble des prix à la consommation, mensuellement (CANSIM, tableau 326-0020) pour janvier de l'année en cours par rapport au même indice pour janvier de l'année précédente, tel que publié par Statistique Canada pour l'année précédente. Les rajustements subséquents seront calculés en fonction des frais opérationnels précédents les plus récents de la Solution d'achats électroniques. Si l'Indice d'ensemble des prix à la consommation est négatif, il sera considéré nul pour les besoins du rajustement.

7.12 Rajustement en fonction de la fluctuation du taux de change

7.12.1 Le montant en monnaie étrangère est l'élément du prix ou du taux qui varie directement en fonction de la fluctuation du taux de change. Ce montant devrait inclure toutes les taxes et tous les droits applicables ainsi que les autres frais payés par le soumissionnaire qui doivent figurer dans le montant du rajustement.

7.12.2 Pour chaque article pour lequel un montant en monnaie étrangère est déterminé, le Canada assume les risques et les avantages liés à la fluctuation du taux de change, conformément

à la Base de paiement. Pour ces éléments, le montant de la fluctuation du taux de change est déterminé conformément à la disposition de la présente clause.

- 7.12.3** Le prix total payé par le Canada sur chaque facture sera rajusté au moment du paiement, en fonction du montant en monnaie étrangère et des dispositions sur la fluctuation du taux de change énoncées dans le contrat. Le montant du rajustement en fonction de la fluctuation du taux de change sera calculé au moyen de la formule suivante :

$$\text{Rajustement} = \text{MME} \times \text{QTÉ} \times (i_1 - i_0) \div i_0$$



où les variables de la formule correspondent à ce qui suit :

MME : Montant en monnaie étrangère (par unité)

i_0 : Taux de change initial (\$ CAN par unité de monnaie étrangère [p. ex. 1 \$ US])

i_1 : Taux de change aux fins du rajustement (\$ CAN par unité de monnaie étrangère [p. ex. 1 \$ US])

QTÉ : Quantité d'unités

- 7.12.4** Le taux de change initial correspond habituellement au cours à midi, publié par la Banque du Canada à la date de clôture de la demande de soumissions.
- 7.12.5** Pour les biens, le taux de change aux fins du rajustement correspondra au cours à midi, publié par la Banque du Canada à la date de livraison des biens. Pour les services, le taux de change aux fins du rajustement correspondra au cours à midi, publié par la Banque du Canada le dernier jour ouvrable du mois durant lequel la prestation a eu lieu. Pour les paiements anticipés, le taux de change aux fins du rajustement correspondra au cours à midi à la date à laquelle le paiement était dû. Le plus récent cours à midi sera utilisé pour les jours non ouvrables.
- 7.12.6** L'entrepreneur doit indiquer le montant total du rajustement en fonction de la fluctuation du taux de change (soit à la hausse, à la baisse ou invariable) séparément sur chaque facture ou demande de paiement présentée dans le cadre du contrat. Dans le cas où un rajustement s'applique, l'entrepreneur doit joindre à sa facture le formulaire [PWGSC-TPSGC 450](#) , Demande de rajustement du taux de change.
- 7.12.7** Le montant du rajustement en fonction de la fluctuation du taux de change sera uniquement appliqué si la fluctuation du taux de change est supérieure à 2 % (à la hausse ou à la baisse), calculée conformément à la colonne 8 du formulaire [PWGSC-TPSGC 450](#)  (c.-à-d. $[i_1 - i_0] \div i_0$).
- 7.12.8** Le Canada se réserve le droit de vérifier toute révision de coûts et de prix en vertu de cette clause.

7.13 Instructions relatives à la facturation

- a. L'entrepreneur doit présenter ses factures conformément aux renseignements requis dans les Conditions générales 2035.
- b. La facture de l'entrepreneur doit inclure un article distinct pour chaque sous-paragraphe des dispositions de l'Annexe 3 – Bordereau de prix.
- c. En présentant ses factures, l'entrepreneur atteste que les biens et les services ont été fournis et que tous les frais sont conformes aux dispositions de l'Annexe 3 – Bordereau de prix du contrat, y compris tous les frais pour des travaux effectués par des sous-traitants.
- d. L'entrepreneur doit fournir la version originale de chaque facture au chargé de projet. Il doit également fournir une copie des factures à l'autorité contractante, à la demande de celle-ci.
- e. L'entrepreneur doit présenter au chargé de projet un rapport de suivi détaillé des dépenses mensuelles cumulatives aux fins d'approbation.
- f. L'entrepreneur doit présenter à l'autorité contractante une copie du rapport de suivi détaillé des dépenses mensuelles cumulatives approuvé par le chargé de projet.

7.14 Attestations

Le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ainsi que la coopération constante quant à la transmission de renseignements connexes sont des conditions du contrat. Les attestations peuvent faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant toute la période visée par le contrat. Si l'entrepreneur ne respecte pas les attestations et ne fournit pas les renseignements connexes, ou si l'on constate que toute attestation fournie par l'entrepreneur avec sa soumission comprend de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada se réserve le droit de résilier le contrat pour manquement, conformément aux dispositions du contrat à cet égard.

7.15 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Manquement de la part de l'entrepreneur

L'entrepreneur comprend et convient que l'Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi qu'il a conclu avec le Programme du travail d'EDSC doit demeurer valide pendant toute la période visée par le contrat. Si cet accord devient invalide, le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la « [Liste d'admissibilité limitée à soumissionner au Programme de contrats fédéraux](#) ». L'imposition d'une telle sanction par EDSC fera en sorte que l'entrepreneur sera jugé non conforme aux modalités du contrat.

7.16 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario, et les relations entre les parties doivent être déterminées par ces lois.

7.17 Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre le libellé des documents énumérés dans la liste suivante, c'est le libellé du document figurant en premier dans la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document figurant plus bas dans la liste.

- a. les articles de convention, ainsi que les différentes clauses du Guide des CUA qui sont incorporées par renvoi dans ces articles de convention;
- b. les Conditions générales supplémentaires :
 - i. le document 4006 (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux,
 - ii. le document 4008 (2008-12-12), Conditions générales supplémentaires – Renseignements personnels;
- c. les Conditions générales :
 - i. le document 2035 (2015-07-03), Conditions générales – besoins plus complexes de services,
 - ii. l'Annexe 1 – Énoncé des travaux,
 - iii. l'Annexe 2 – Sécurité et protection des renseignements personnels,
 - iv. l'Annexe 3 – Bordereau de prix,
 - v. l'Annexe 4 – Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et Guide de classification de sécurité,
 - vi. l'Annexe 5 – Glossaire,
 - vii. l'Annexe 6 – Acronymes,
 - viii. l'Annexe 7 – Formulaire d'autorisation de tâches,
 - ix. la soumission de l'entrepreneur (ci-après appelée la « soumission »), qui comporte les éléments suivants :
 - i. la soumission de l'entrepreneur datée du _____ (insérer la date de la soumission dans tout contrat subséquent), modifiée le _____ (insérer les dates des modifications, le cas échéant, dans tout contrat subséquent), à l'exclusion des conditions de licence de l'éditeur de logiciels pouvant faire partie de la soumission, de toute disposition de la soumission ayant trait à la limitation de la responsabilité, et de toute modalité incorporée par renvoi (ou au moyen d'un hyperlien) dans la soumission,
 - ii. la réponse à la demande de clarification fournie par l'entrepreneur durant le processus d'évaluation des soumissions datée du _____ (insérer la date de la réponse à la demande de clarification, le cas échéant, dans tout contrat subséquent),
 - iii. l'évaluation de la convivialité de l'entrepreneur datée du _____ (insérer la date de l'évaluation de la convivialité dans tout contrat subséquent).

7.18 Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien *OU* entrepreneur étranger)

[à confirmer lors de l'attribution du contrat]

Clause A2000C (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien), du *Guide des CCUA*

OU

Clause A2001C (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger), du *Guide des CCUA*

7.19 Exigences en matière d'assurances

La clause suivante, incorporée par renvoi, fait partie du contrat :

Clause G1005C (2008-05-12) du Guide des CCUA

7.20 Limitation de la responsabilité

7.20.1 Le présent article s'applique malgré toute autre disposition du contrat et remplace l'article des Conditions générales 2035 intitulé « Responsabilité ». Toute mention dans le présent article de dommages causés par l'entrepreneur comprend également les dommages causés par ses employés, ainsi que par ses sous-traitants, ses mandataires et ses représentants, et leurs employés. Le présent article s'applique, que la réclamation soit fondée contractuellement sur un délit civil ou un autre motif de poursuite. L'entrepreneur n'est pas responsable envers le Canada en ce qui concerne l'exécution ou l'inexécution du contrat, sauf dans les cas précisés dans le présent article et dans tout autre article du contrat préétablissant des dommages-intérêts. L'entrepreneur est uniquement responsable des dommages indirects, particuliers ou consécutifs, dans la mesure décrite dans le présent article, même s'il a été avisé de la possibilité de ces dommages.

7.20.2 Responsabilité de première partie :

- a. L'entrepreneur est entièrement responsable de tous les dommages, y compris les dommages indirects, particuliers et consécutifs, causés au Canada par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur qui se rapportent à :
 - i. toute violation des droits de propriété intellectuelle dans la mesure où l'entrepreneur viole l'article des Conditions générales intitulé « Atteinte aux droits de propriété intellectuelle et redevances »;
 - ii. toute blessure, y compris la mort.
- b. L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur qui touchent des biens personnels matériels ou des biens immobiliers qui sont la propriété du Canada, qui sont en sa possession, ou qui sont occupés par le Canada.
- c. Chaque partie est responsable de tous les dommages directs causés par son manquement à l'obligation de confidentialité en vertu du contrat. Chaque partie est aussi responsable

de tous les dommages indirects, particuliers ou consécutifs découlant de la divulgation non autorisée des secrets industriels de l'autre partie (ou des secrets industriels d'un tiers fournis par une partie à une autre en vertu du contrat) qui concernent la TI.

- d. L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs qui se rapportent à une charge ou à une réclamation liée à une partie des travaux pour lesquels le Canada a effectué un paiement. Cela ne s'applique pas aux charges ou aux réclamations liées aux droits de propriété intellectuelle, lesquels sont traités à l'alinéa a) ci-dessus.
- e. L'entrepreneur est également responsable de tout autre dommage direct causé au Canada par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur qui se rapporte à :
 - i. tout manquement aux obligations en matière de garantie aux termes du contrat, jusqu'à concurrence du coût total payé par le Canada (y compris toute taxe applicable) pour les biens et les services touchés par le manquement;
 - ii. tout autre dommage direct, y compris tous les coûts directs identifiables engagés par le Canada pour faire appel à un autre entrepreneur pour effectuer les travaux si le contrat est résilié en partie ou en totalité pour manquement, jusqu'à concurrence d'un maximum global correspondant à la plus élevée des deux valeurs suivantes pour l'application du présent sous-alinéa : 0,75 fois le coût total estimatif (c'est-à-dire le montant en dollars indiqué sur la première page du contrat dans la case intitulée « Coût total estimatif », ou indiqué sur chaque commande subséquente, commande d'achat ou tout autre document utilisé pour commander des biens ou des services dans le cadre du présent instrument), ou 1 000 000 \$.

Dans tous les cas, la responsabilité totale de l'entrepreneur prévue à l'alinéa e) n'excédera pas le coût total estimatif (comme il est défini ci-dessus) du contrat ou 1 000 000 \$, selon le montant le plus élevé;

- f. Si les documents ou les données du Canada sont endommagés à la suite d'une négligence ou d'un acte délibéré, la seule responsabilité de l'entrepreneur consiste à rétablir à ses frais les documents et les données du Canada en utilisant la copie de sauvegarde la plus récente conservée par le Canada. Ce dernier doit veiller à sauvegarder adéquatement ses documents et ses données.

7.20.3 Réclamations de tiers :

- a. Que la réclamation soit faite par un tiers contre le Canada ou l'entrepreneur, chaque partie convient qu'elle est responsable des dommages qu'elle cause à tout tiers relativement au contrat, comme il est précisé dans un accord de règlement ou ultimement déterminé par une cour compétente, si la cour détermine que les parties sont conjointement et solidairement responsables ou qu'une seule partie est uniquement et directement responsable envers le tiers. Le montant de la responsabilité sera celui précisé dans l'accord de règlement ou déterminé par la cour comme ayant été la portion des dommages que la partie a causés au tiers. Aucun accord de règlement ne lie une partie, sauf si ses représentants autorisés l'ont approuvé par écrit.

- b. Si le Canada doit, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire, payer un tiers pour des dommages causés par l'entrepreneur, ce dernier doit rembourser au Canada le montant ultimement déterminé par une cour compétente comme ayant été la portion des dommages qu'il a causés au tiers. Toutefois, malgré l'alinéa a), lequel concerne les dommages particuliers, indirects et consécutifs causés à des tiers et couverts par le présent article, la seule responsabilité de l'entrepreneur consiste à rembourser au Canada la portion des dommages qu'il a causés sur le montant total que doit verser le Canada à un tiers sur ordre d'une cour, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire relativement à la violation des droits de propriété intellectuelle, à des blessures physiques, y compris la mort, à des dommages touchant des biens personnels matériels ou des biens immobiliers d'un tiers, à toute charge ou à tout privilège sur toute portion des travaux, ou au manquement à l'obligation de confidentialité.
- c. Les parties sont uniquement responsables l'une envers l'autre des dommages causés à des tiers dans la mesure décrite à l'article 7.20.3.

7.21 Propriété

- 7.21.1** Le Canada reconnaît que la SAE est la propriété de l'entrepreneur ou de son ayant-droit et que cette propriété ne lui est pas transférée. Par conséquent, toute référence dans le contrat à quelque partie que ce soit de la SAE à titre de produit livrable doit être interprétée comme une référence aux droits d'accès à la SAE et d'utilisation de celle-ci, et non à sa propriété.
- 7.21.2** Le Canada reconnaît que dans le cadre de la garantie, de la maintenance, du soutien et de la prestation de services professionnels concernant la SAE (s'ils sont exigés dans le cadre du contrat), l'entrepreneur et ses employés, ses agents et ses sous-traitants peuvent créer et échanger avec le Canada des idées, du savoir-faire, des techniques d'enseignement et d'autres propriétés intellectuelles. Sauf disposition contraire dans le contrat, la propriété intellectuelle demeurera la propriété de l'entrepreneur. Ce dernier pourra l'utiliser comme bon lui semble, y compris dans les services qu'il fournit à ses autres clients, tant et aussi longtemps qu'il respectera les dispositions de confidentialité du contrat, à la condition que le Canada ait également le droit d'utiliser cette propriété intellectuelle à ses propres fins, sans frais supplémentaires. L'entrepreneur convient que toutes les données, le savoir-faire ou les autres propriétés intellectuelles qui sont créés par le Canada ou qui lui appartiennent demeureront la propriété du Canada, peu importe s'il s'agit de données créées, traitées ou stockées au moyen de la SAE.

7.22 Documentation relative à la SAE

- 7.22.1** Les droits d'auteur se rapportant à la documentation relative à la SAE n'appartiendront pas ou ne seront pas transférés au Canada. Toutefois, le Canada a le droit d'utiliser la documentation relative à la SAE et peut, à ses fins internes, reproduire la documentation pour les personnes qui utilisent la SAE ou assurent sa maintenance, pourvu qu'il ajoute dans toute copie l'avis de droit d'auteur et de droit de propriété qui faisait partie du document original. Sauf disposition contraire dans le contrat, le Canada ne peut autrement reproduire la documentation relative à la SAE sans l'autorisation écrite préalable de l'entrepreneur.
- 7.22.2** L'entrepreneur garantit que la documentation relative à la SAE est suffisamment détaillée pour permettre à un administrateur d'avoir accès à toutes les fonctions de la SAE, de les mettre à l'essai et de les utiliser.
- 7.22.3** L'entrepreneur doit fournir la documentation relative à la SAE en anglais canadien. Si la documentation relative à la SAE est disponible dans les deux langues officielles du Canada, l'entrepreneur doit l'offrir en français canadien et en anglais canadien. Si la documentation relative à la SAE est disponible seulement en anglais canadien, elle peut être offerte dans cette langue; toutefois, le Canada a ensuite le droit de la faire traduire. La version traduite de cette documentation appartient au Canada, et ce dernier n'a aucune obligation de la fournir à l'entrepreneur. Tous les documents qui sont traduits par le Canada doivent inclure l'avis de droit d'auteur et de droit de propriété qui faisait partie du document original. L'entrepreneur n'est pas responsable des erreurs techniques attribuables à des traductions effectuées par le Canada.
- 7.22.4** L'entrepreneur doit, sans frais supplémentaires pour le Canada, tenir la documentation relative à la SAE à jour pendant la période visée par le contrat et toute période de prolongation afin qu'elle corresponde à la dernière version de la SAE livrée en vertu du contrat. Il doit fournir ces mises à jour au Canada dans les 10 jours suivant leur mise en disponibilité. Ces mises à jour doivent inclure la documentation à l'appui de toutes les modifications apportées à la SAE, y compris les nouvelles versions et les nouvelles éditions que le Canada a le droit de recevoir en vertu du contrat, et elles doivent indiquer les problèmes résolus, les améliorations apportées ou les fonctions ajoutées à la SAE, avec les instructions d'accès.

7.23 Droits en matière de services

- 7.23.1** L'entrepreneur doit obtenir et conserver tous les droits de propriété intellectuelle nécessaires et les octrois requis pour assurer la prestation des services aux termes du contrat. L'entrepreneur garantit également que tous les consentements nécessaires à ces octrois ont été obtenus. Le Canada convient que son seul recours et les seules obligations de l'entrepreneur concernant un non-respect de cette garantie sont le recours et les obligations contenus dans l'article des Conditions générales 2035 intitulé « Atteinte aux droits de propriété intellectuelle et redevances ».

7.23.2 Les parties conviennent que seules les conditions faisant explicitement partie du contrat en texte intégral dans les articles de convention ou énumérées dans la section intitulée « Ordre de priorité des documents » des articles de convention font partie du contrat. Les conditions que comporte la SAE ou qui y sont jointes, le cas échéant, ne font pas partie du contrat, et par conséquent de la licence du Canada, et n'influent aucunement sur les droits des parties. L'entrepreneur convient qu'en aucun cas le Canada ni aucun client ou utilisateur ne devront conclure une autre entente de licence à l'égard de la SAE ou d'une partie de celle-ci. Il reconnaît que toute autre entente de licence à l'égard de la SAE signée par une personne autre que l'autorité contractante est nulle et sans effet.

7.24 Modifications des fonctions

- a. Pendant la durée du contrat, l'entrepreneur doit continuer à offrir la SAE conformément à la description indiquée dans le contrat et sa soumission. Si l'entrepreneur a diminué ou a supprimé des fonctions de la SAE, le Canada, à sa seule discrétion, aura :
 - i. en plus des autres droits et recours stipulés dans le contrat, le droit de résilier immédiatement le contrat et d'obtenir un remboursement de tout paiement anticipé.
- b. Si l'entrepreneur supprime des fonctions de la SAE et offre ces fonctions dans de nouveaux services ou d'autres services, il accepte de fournir au Canada, dans le cadre de la licence du Canada, la partie de ces nouveaux ou autres services contenant les fonctions pertinentes, ou l'ensemble des programmes, dans la mesure où les fonctions pertinentes ne peuvent être utilisées séparément, conformément aux mêmes modalités du présent contrat.
- c. Si l'entrepreneur augmente les fonctions de la SAE, celles-ci doivent être fournies au Canada sans que les frais du service hébergé soient augmentés.

7.25 Garantie, maintenance et soutien de la SAE

Ce qui suit est conforme à l'Annexe 1 – Énoncé des travaux.

7.25.1 Garantie de la SAE :

L'entrepreneur garantit et atteste que la SAE respectera ou surpassera toutes les caractéristiques établies dans le contrat et dans l'Énoncé des travaux pendant toute la durée du contrat.

7.25.2 Maintenance de la SAE :

- a. L'entrepreneur doit continuer à maintenir et à mettre à niveau la SAE en tant que SAE commerciale (c.-à-d. que l'entrepreneur ou le concepteur de logiciels doit continuer à élaborer un nouveau code à l'égard de la SAE dans le but de maintenir les fonctions, de les améliorer et de corriger les erreurs) pendant toute la durée du contrat. Après cette période, si l'entrepreneur ou le concepteur de logiciels décide d'interrompre ou de ne plus maintenir la SAE, l'entrepreneur doit fournir un avis écrit au Canada au moins 12 mois avant l'interruption des services.

- b. L'entrepreneur doit garantir que la SAE fonctionne au minimum avec Microsoft Internet Explorer 11, y compris le mode de compatibilité.
- c. L'entrepreneur doit veiller à ce que le service géré du Web soit compatible avec toutes les versions futures de Microsoft Internet Explorer offertes sur le marché (version 11) et avec deux versions précédentes (version 11-2). Cette exigence est en vigueur depuis Microsoft Internet Explorer 11.

7.26 Aucune interruption des services

L'entrepreneur ne doit interrompre aucune partie des services si : a) le Canada conteste raisonnablement tout montant dû à l'entrepreneur; b) tout montant dû à l'entrepreneur non payé, mais non contesté, est en souffrance depuis moins de 90 jours ouvrables.

7.27 Utilisation des données du Canada par l'entrepreneur

L'entrepreneur obtient une licence restreinte d'utilisation des données du Canada pour la durée du contrat, dans le seul but de réaliser les travaux, y compris une licence lui permettant de recueillir, de traiter, de stocker, de générer et d'afficher les données du Canada, uniquement dans la mesure requise pour assurer la prestation des services.

L'entrepreneur doit :

- a. conserver les données du Canada de manière strictement confidentielle, en adoptant le degré de diligence nécessaire et conforme aux obligations décrites dans le présent contrat et les lois applicables afin d'éviter l'accès, l'utilisation, la divulgation ou la perte non autorisés;
- b. utiliser et divulguer les données du Canada uniquement et exclusivement afin de fournir les services, et ce, conformément au contrat et aux lois applicables;
- c. s'abstenir d'utiliser, de vendre, de louer, de transférer, de distribuer ou de divulguer ou de rendre disponibles les données du Canada à ses propres fins ou au profit de toute personne autre que le Canada, sans obtenir le consentement préalable écrit de celui-ci.

7.28 Perte de données

Dans l'éventualité où un acte, une erreur, une omission, une conduite négligente, une inconduite ou une violation compromet ou est présumé compromettre la sécurité, la confidentialité ou l'intégrité des données du Canada ou les mesures de protection physiques, techniques, administratives ou organisationnelles mises en place par l'entrepreneur pour assurer la protection de la sécurité, de la confidentialité ou de l'intégrité des données du Canada, l'entrepreneur doit, selon le cas :

- a. aviser le Canada dès que possible, mais au plus 24 heures après avoir été informé de l'incident en question;
- b. collaborer avec le Canada lorsqu'il enquêtera sur l'incident, notamment en rendant disponibles les dossiers, les registres, les fichiers, les rapports sur les données et tout autre document requis pour se conformer aux lois applicables ou aux exigences du Canada;

- c. effectuer ou prendre toute autre mesure requise pour se conformer aux lois applicables à la suite de l'incident;
- d. exonérer et défendre le Canada contre toute réclamation, et l'indemniser à cet égard (tel qu'il est défini aux présentes), y compris les honoraires d'avocat, les coûts et les dépenses connexes raisonnables engagés par le Canada, imputés ou facturés au Canada ou recouvrables auprès de ce dernier relativement à l'incident;
- e. recréer les données perdues de la manière et dans les délais établis par le Canada, sans frais pour celui-ci;
- f. fournir au Canada un plan détaillé dans les 10 jours civils suivant l'incident, lequel plan doit décrire les mesures que l'entrepreneur prendra pour éviter que l'incident se reproduise.

7.29 Confidentialité des données et sécurité des renseignements

Sans restreindre son obligation de confidentialité, définie de façon plus détaillée aux présentes, l'entrepreneur doit établir et maintenir un programme de sécurité des renseignements et de confidentialité des données, notamment des mesures de protection physiques, techniques, administratives et organisationnelles, lequel programme est conçu pour :

- a. assurer la sécurité et la confidentialité des données du Canada;
- b. assurer une protection contre les menaces ou les dangers prévus à l'endroit de la sécurité et de l'intégrité des données du Canada;
- c. assurer une protection contre toute divulgation ou utilisation non autorisée des données du Canada, ou contre tout accès non autorisé à celles-ci;
- d. assurer l'élimination adéquate des données du Canada;
- e. veiller à ce que tous les employés, les agents et les sous-traitants de l'entrepreneur, s'il y a lieu, se conforment à l'ensemble des dispositions précédentes.

Déclarations et garanties

L'entrepreneur a fait des affirmations à propos de son expérience et de son expertise dans sa soumission, ce qui a donné lieu à l'attribution du contrat. L'entrepreneur déclare et certifie que toutes ces affirmations sont véridiques, et reconnaît que le Canada s'est fondé sur celles-ci pour lui attribuer le contrat. De plus, l'entrepreneur déclare et certifie qu'il a (ainsi que toutes ses ressources et tous les sous-traitants qui effectueront les travaux) et aura pendant la période visée par le contrat les compétences, l'expérience et l'expertise nécessaires pour réaliser et gérer les travaux conformément au contrat, et qu'il a (ainsi que les ressources et les sous-traitants) déjà rendu de pareils services à d'autres clients.

7.30 Règlement des différends

7.30.1 Interprétation

- a. On entend par « différend » les conflits se rapportant à toute question mentionnée par l'entrepreneur dans l'avis soumis au Canada conformément à l'alinéa 7.30.3.b., y compris les réclamations de l'entrepreneur résultant de ce différend et toutes les contre-réclamations

du Canada. Cette expression ne comprend toutefois pas les demandes de l'une ou l'autre des parties pour dommages-intérêts punitifs ou exemplaires, dommages matériels, pertes assurées, blessures, décès ou toute réclamation fondée sur une allégation de diffamation ou sur une déclaration calomnieuse.

- b. Les procédures de règlement des différends énoncés aux présentes ne s'appliquent pas aux réclamations présentées par le Canada contre l'entrepreneur, à l'exception des contre-réclamations effectuées dans le cadre d'un différend répondant à la définition de l'alinéa 7.30.1.a.

7.30.2 Consultation et collaboration

Les parties conviennent d'assurer une communication ouverte et honnête pendant toute la durée de l'exécution du contrat. Elles conviennent également de se concerter pour assurer l'exécution des travaux et la résolution des problèmes ou des différends qui peuvent survenir.

7.30.3 Avis de différend

- a. Sous réserve de l'alinéa 7.30.1.a., tout différend de quelque nature surgissant entre les parties au contrat, qu'il découle du contrat ou qu'il soit relatif à celui-ci, qui peut donner lieu à une réclamation de la part de l'une ou l'autre des parties et qui n'est pas réglé par consultation et collaboration doit être résolu en premier lieu par le Canada, dont la décision ou la directive écrite est finale et exécutoire, sous réserve des dispositions de la présente. Une décision ou une directive écrite comprend notamment toute décision ou directive formulée par écrit par le Canada en vertu des dispositions du contrat.
- b. L'entrepreneur doit être réputé avoir accepté la décision ou la directive du Canada visée à l'alinéa 7.30.3.a. ci-dessus et avoir exonéré expressément le Canada de toute réclamation à l'égard de la question visée dans cette décision ou cette directive sauf s'il soumet au Canada, dans les 15 jours ouvrables qui suivent la réception de cette décision ou de cette directive, un avis écrit de différend demandant une négociation officielle conformément au paragraphe 7.30.4, Négociation. Cet avis doit se rapporter spécifiquement au paragraphe 7.30.4, Négociation, et préciser les questions en litige de même que les dispositions pertinentes du contrat.
- c. L'envoi d'un avis écrit par l'entrepreneur conformément à l'alinéa 7.30.3.b. n'a pas pour effet de le dégager de son obligation de respecter la décision ou la directive faisant l'objet du différend. Toutefois, le fait que l'entrepreneur se conforme à cette décision ou à cette directive ne doit pas être interprété comme une admission par l'entrepreneur du bien-fondé de cette décision ou de cette directive.
- d. Si un différend n'est pas réglé rapidement, le Canada doit donner à l'entrepreneur les instructions qui, à son avis, sont nécessaires à la bonne exécution des travaux, mais aussi pour éviter les retards en attendant le règlement de la question. L'entrepreneur doit continuer d'exécuter lesdits travaux conformément aux dispositions et aux exigences du contrat, ainsi qu'aux instructions du Canada, sauf si le Canada résilie le contrat, ordonne à l'entrepreneur de suspendre les travaux ou retire les travaux à l'entrepreneur. L'exécution des travaux ne

doit pas porter atteinte aux réclamations de l'entrepreneur en ce qui concerne le sujet du différend.

- e. Rien dans ce processus de règlement des différends n'a pour effet de dégager l'entrepreneur de son obligation de donner tout autre avis exigé par le contrat dans le délai qui y est précisé.

7.30.4 Négociation

- a. Dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception par le Canada d'un avis visé au paragraphe 7.30.3, Avis de différend, les parties doivent commencer les négociations en vue de résoudre leur différend. Les négociations doivent se dérouler initialement entre les représentants de l'entrepreneur et du Canada qui assument directement la surveillance de l'exécution, de l'administration ou de la gestion de la question du contrat faisant l'objet du différend.
- b. Si les représentants visés à l'alinéa 7.30.4.a. ci-dessus ne peuvent résoudre une partie ou la totalité des questions faisant l'objet des négociations dans un délai de 30 jours ouvrables, les parties doivent recourir à un deuxième niveau de négociation entre un ou des dirigeants de l'entrepreneur et un ou des représentants du Canada d'un échelon supérieur.
- c. Si les négociations ne permettent pas de résoudre le différend dans les 30 jours ouvrables suivant la date à laquelle celui-ci a été envoyé au deuxième niveau de négociation, l'une ou l'autre des parties peut, en faisant parvenir un avis écrit à l'autre partie dans les 15 jours ouvrables suivant la fin de cette période, demander qu'un médiateur intervienne pour aider les parties à s'entendre sur les questions non résolues.
- d. Les parties peuvent convenir par écrit de niveaux de négociation supplémentaires ou de périodes plus longues que ceux indiqués ci-dessus. À chaque niveau de négociation, l'entrepreneur et le Canada doivent désigner leur(s) représentant(s).
- e. Si les dispositions ci-dessus relatives à l'avis de différend ne sont pas respectées, le différend sera considéré comme ayant été abandonné.

7.30.5 Médiation

- a. Si l'une des parties présente une demande de médiation conformément au paragraphe 7.30.4, Négociation, la médiation doit être menée conformément au paragraphe 7.30.8, Règles pour la médiation des différends.
- b. Si aucun médiateur de projet n'a été préalablement nommé aux fins de l'application du contrat, un médiateur de projet doit être nommé conformément au paragraphe 7.30.8, Règles pour la médiation des différends, dès qu'un avis de demande de médiation a été transmis conformément au paragraphe 7.30.4, Négociation.
- c. Si le différend n'est pas résolu :
 - i. dans les 30 jours ouvrables suivant la nomination d'un médiateur de projet aux termes de l'alinéa 7.30.5.b., dans le cas où un médiateur n'a pas été préalablement nommé;

- ii. dans les 30 jours ouvrables suivant la réception par le Canada de l'avis écrit prévu au paragraphe 7.30.3, Avis de différend, dans le cas où un médiateur a été préalablement nommé;
- iii. dans tout autre délai prolongé d'un commun accord des parties;

le médiateur de projet doit mettre fin à la médiation, en avisant les parties par écrit de la date d'effet de la cessation de la médiation.

7.30.6 Confidentialité

Sauf exigence contraire de la loi, tous les renseignements échangés dans le cadre des procédures de règlement extrajudiciaire des différends, par quelque moyen que ce soit, doivent l'être sans préjudice et doivent faire l'objet d'une discrétion absolue de la part des parties et de leurs représentants. Toutefois, tout élément de preuve recevable ou communicable indépendamment ne doit pas être rendu irrecevable ou incommunicable parce qu'il a été utilisé pendant un processus de règlement extrajudiciaire des différends.

7.30.7 Règlement

Tout accord de règlement de la totalité ou d'une partie d'un différend, par quelque moyen que ce soit, doit être constaté par écrit et être signé par les parties ou par leurs représentants autorisés.

7.30.8 Règles pour la médiation des différends

7.30.8.1 Nomination d'un médiateur de projet

- a. D'un commun accord, les parties peuvent, en tout temps après l'entrée en vigueur du contrat, nommer un médiateur (le « médiateur de projet ») pour mener, conformément aux présentes, une médiation de tout différend pouvant découler de l'interprétation, de l'application ou de l'administration du contrat. Dans un tel cas, les parties doivent conclure un contrat avec le médiateur de projet nommé.
- b. À défaut de nommer un médiateur de projet conformément à l'alinéa 7.30.8.1.a., les parties doivent nommer le médiateur de projet dans les 30 jours ouvrables suivant la réception d'un avis écrit de l'une des parties demandant la tenue d'une négociation par voie de médiation selon ce qui est prévu aux présentes règles, afin d'aider les parties à régler les questions demeurant en litige. Le contrat conclu avec le médiateur de projet doit respecter les exigences énoncées aux fins de ce contrat à l'alinéa 7.30.8.1.a.
- c. Lorsqu'une médiation est demandée conformément à l'alinéa 7.30.8.1.a., les parties doivent, dans un délai de 15 jours, envoyer au médiateur de projet :
 - i. une copie de l'avis demandant la négociation aux termes du paragraphe 7.30.3, Avis de différend;
 - ii. une copie de la position écrite du Canada à l'égard de l'avis, les questions en litige et les dispositions pertinentes du contrat;
 - iii. une copie de la demande écrite de médiation de l'entrepreneur exigée conformément au paragraphe 7.30.4, Négociation.

- d. Si les parties n'ont pas convenu d'un médiateur de projet, le Canada doit transmettre sans délai à l'entrepreneur une liste de trois candidats parmi lesquels l'entrepreneur devra en choisir un.
- e. Si les parties n'ont pas déjà conclu un contrat avec un médiateur de projet qui convient aux deux parties, un contrat et un accord de médiation doivent être négociés sans délai. Le contrat doit comprendre les articles des présentes règles ou s'y conformer, et être présenté à l'aide du formulaire du paragraphe 7.30.9, Accord de médiation. En cas d'échec des négociations ou si, pour une autre raison, la personne ne veut ou ne peut pas conclure un contrat pour agir à titre de médiateur de projet, les parties doivent répéter le même processus avec le deuxième médiateur choisi par l'entrepreneur.
- f. À la signature du contrat avec le médiateur de projet, les parties doivent lui fournir des copies des documents visés à l'alinéa 7.30.8.1.c.

7.30.8.2 Confidentialité

- a. Sous réserve de l'alinéa 7.30.8.2.b. et sauf entente contraire écrite des parties, le médiateur de projet, les parties et leurs conseillers juridiques ou représentants doivent protéger la confidentialité de toutes les questions et de tous les documents divulgués pendant la médiation, sauf si leur divulgation est nécessaire à la mise en œuvre de toute entente conclue entre les parties ou qu'elle est exigée par la loi.
- b. Tout élément de preuve recevable ou communicable indépendamment dans une procédure arbitrale ou judiciaire ne doit pas être rendu irrecevable ou incommunicable parce qu'il a été utilisé pendant un processus de médiation.
- c. Aucune des parties ne doit faire de transcription, dresser de procès-verbal ou documenter de toute autre manière une séance de médiation.
- d. Les notes personnelles et les avis écrits du médiateur de projet consignés relativement à la médiation sont sa propriété et sous son contrôle exclusifs, sont confidentiels et ne peuvent être utilisés dans aucune procédure ultérieure entre les parties ou, s'ils sont contraires à l'intérêt de la partie intéressée, sans l'autorisation écrite expresse de celle-ci.
- e. Sauf exigence contraire de la loi, tous les renseignements échangés dans le cadre des procédures de médiation, par quelque moyen que ce soit, doivent l'être sans préjudice et doivent faire l'objet d'une discrétion absolue de la part des parties et de leurs représentants.

7.30.8.3 Date et lieu de la médiation

Le médiateur de projet, de concert avec les parties, doit fixer les dates, les heures et les lieux des séances de médiation le plus tôt possible, en tenant compte du fait que, sous réserve d'entente contraire des parties, il n'a que 30 jours ouvrables pour tenter de régler le différend.

7.30.8.4 Représentation

- a. Lors d'une séance de médiation, les représentants des parties peuvent être accompagnés d'un conseiller juridique ou de toute autre personne.

- b. Si le médiateur de projet est un avocat, il ne doit pas formuler de conseils juridiques à une partie durant la séance de médiation, mais il peut lui recommander d'obtenir l'avis d'un avocat indépendant avant de conclure un accord de règlement.

7.30.8.5 Procédure

- a. Les parties conviennent d'échanger tous les faits, les renseignements et les documents sur lesquels elles ont l'intention de fonder leur présentation orale ou écrite pendant la séance de médiation. Cet échange doit se faire au plus tard trois jours ouvrables avant la date prévue d'une séance de médiation.
- b. Le médiateur de projet doit être disponible pour rencontrer les parties individuellement, pendant une séance de médiation, s'il estime que cela peut accroître les chances d'un règlement par voie de médiation, et l'une ou l'autre des parties peut demander à le rencontrer individuellement en tout temps.
- c. Les parties peuvent s'entendre pour prolonger la période de 30 jours ouvrables disponibles pour régler le différend par voie de médiation, et le médiateur de projet doit consigner cette entente par écrit.

7.30.8.6 Accord de règlement

- a. Les parties doivent consigner par écrit tout accord de règlement conclu, avec suffisamment de détails pour que l'on comprenne clairement :
 - i. les questions réglées;
 - ii. les obligations de chaque partie, notamment les critères visant à déterminer si et quand ces obligations ont été exécutées;
 - iii. les conséquences du non-respect de l'accord de règlement conclu.
- b. Les parties conviennent d'exécuter les modalités de l'accord de règlement le plus tôt possible et, quoi qu'il advienne, dans les délais prévus par l'accord.

7.30.8.7 Fin de la médiation

- a. L'une des parties peut se retirer de la médiation en tout temps, sans raison, et le médiateur de projet doit alors remettre à chacune un avis écrit mettant fin à la médiation et indiquant la date d'effet de la cessation de la médiation.
- b. Lorsque, de l'avis du médiateur de projet, l'une des parties n'agit pas de bonne foi ou n'observe pas les conditions des présentes règles, ou s'il estime, durant la médiation, que la poursuite des négociations ne permettra pas de résoudre les questions encore en litige, il peut mettre fin à la négociation en remettant aux parties un avis écrit mettant fin à la médiation, en y indiquant ses motifs et la date d'effet de la cessation de la médiation.
- c. Lorsqu'un différend n'est pas réglé dans un délai de 30 jours ouvrables ou pendant une période plus longue convenue par les parties, le médiateur de projet doit mettre fin à la médiation en remettant aux parties un avis écrit indiquant la date d'effet de la cessation de la médiation.

7.30.8.8 Coûts

Les parties conviennent d'assumer chacune les frais de leurs propres représentants et conseillers, y compris leurs frais de déplacement et de subsistance. Les honoraires et les dépenses du médiateur de projet, ainsi que tous les frais généraux liés à la médiation, comme les frais de location de salles de réunion, sont assumés à parts égales entre les parties.

7.30.8.9 Procédures subséquentes

- a. Les parties ne peuvent invoquer ou produire en preuve, dans une procédure arbitrale ou judiciaire, que cette procédure soit liée ou non à l'objet de la médiation :
 - i. un document de l'autre partie, qui ne peut par ailleurs être produit dans le cadre de cette procédure;
 - ii. des opinions exprimées ou des suggestions formulées par une partie à l'égard du règlement possible des questions en litige;
 - iii. un aveu fait par une partie pendant la médiation, à moins que la partie ayant fait l'aveu y ait expressément consenti;
 - iv. le fait qu'une partie a indiqué sa volonté de faire ou d'accepter une proposition ou une recommandation de règlement.
- b. Le médiateur de projet ne doit pas représenter une des parties ni témoigner pour celle-ci, dans une enquête, action ou procédure ultérieure relative aux questions faisant l'objet de la médiation.
- c. Le médiateur de projet ne peut être assigné pour témoigner relativement :
 - i. à son rôle dans la médiation;
 - ii. aux questions en litige visées par la médiation, ou une enquête, action ou procédure ultérieure, et les parties conviennent de s'opposer vigoureusement à l'assignation du médiateur.

7.30.9 Accord de médiation

Un consentement à ce qu'un différend existant fasse l'objet d'une médiation sera compris dans l'entente ci-dessous :

- a) **Consentement à la médiation** : Nous, les parties soussignées, acceptons de faire appel à la médiation pour régler le différend portant sur [BRÈVE DESCRIPTION].
- b) **Lieu** : La médiation doit être tenue dans un lieu convenu par toutes les parties.
- c) **Information** : Les parties conviennent de préparer des dossiers de médiation pour le médiateur dans lesquels elles présentent leur position et d'échanger tous les renseignements sur lesquels elles ont l'intention de fonder leur présentation orale ou écrite pendant la médiation. Cet échange doit se faire au plus tard trois (3) jours avant la date prévue de la médiation.

- d) **Coûts** : Les parties conviennent d'assumer chacune les frais de leur propre conseiller juridique et leurs frais de déplacement. Les honoraires et les dépenses du médiateur ainsi que les frais administratifs afférents à la médiation, comme le coût de location de la salle d'audience, le cas échéant, sont partagés également entre les parties.
- e) **Calendrier** : Les parties doivent choisir conjointement une date de médiation qui est au plus tard [] jours après la date à laquelle le médiateur a été choisi; le différend doit être réglé dans un délai de [] jours, sous réserve d'une prolongation recommandée par le médiateur et convenue par les parties.
- f) **Résiliation de l'accord** : Chacune des parties peut mettre fin à l'accord en tout temps durant la médiation.
- g) **Confidentialité** : Tous les renseignements échangés au cours de cette procédure devront être considérés comme des renseignements communiqués « sous toute réserve » aux fins de négociations en vue d'un règlement et sont considérés comme des renseignements à caractère confidentiel par les parties et leurs représentants, à moins que la loi ne le prévoit autrement. Toutefois, une preuve qui est admissible ou communicable indépendamment ne doit pas être rendue inadmissible ou non communicable parce qu'elle a été utilisée pendant la médiation.
- h) **Réunion à huis clos** : Le médiateur peut rencontrer une seule partie à la fois s'il le juge à propos pour augmenter les chances d'en arriver à un règlement. Toute information confidentielle révélée au médiateur durant une réunion à huis clos peut être divulguée à l'autre partie avec la permission expresse de la partie initiale seulement.
- i) **Interdiction d'obtenir de l'aide ultérieurement** : Il est entendu que le médiateur ne peut représenter l'une ou l'autre partie, ni témoigner pour leur compte dans toute procédure subséquente opposant les parties. Il est en outre entendu que les notes personnelles et les avis rédigés par le médiateur dans le cadre de la médiation sont confidentiels et ne peuvent être utilisés dans une procédure subséquente opposant les parties.

7.31 Entrepreneur – Coentreprise

(Remarque à l'intention des soumissionnaires : La présente clause sera supprimée au moment de l'attribution du contrat si l'entrepreneur n'est pas une coentreprise. Si l'entrepreneur est une coentreprise, les renseignements nécessaires seront consignés. Si des dispositions précises s'appliquent à chacun des membres plutôt qu'à la coentreprise dans son ensemble, la formulation appropriée sera ajoutée au sous-article (f). Si le contrat est attribué à un entrepreneur constitué en coentreprise, tous les membres de cette coentreprise pourraient devoir signer le contrat.)

- a. L'entrepreneur confirme que le nom de la coentreprise est _____ et que cette dernière est constituée des membres suivants : [Énumérer tous les membres de la coentreprise nommés dans la soumission originale de l'entrepreneur].

- b. Pour ce qui est des relations entre les membres de la coentreprise, chaque membre reconnaît, déclare et garantit (selon le cas) que :
 - i. _____ est désigné comme « représentant » de cette coentreprise et est autorisé à agir à titre de mandataire pour chacun des membres de la coentreprise en ce qui a trait à toutes les questions se rapportant au contrat;
 - ii. tout avis envoyé par le Canada au représentant sera considéré comme un avis envoyé à tous les membres de la coentreprise;
 - iii. toutes les sommes versées par le Canada au représentant seront réputées l'avoir été à tous les membres de la coentreprise.
- c. Tous les membres de la coentreprise acceptent que le Canada puisse, à sa discrétion, résilier le contrat en cas de différend entre les membres si, de l'avis du Canada, ce différend influe de quelque façon sur l'exécution des travaux.
- d. Tous les membres de la coentreprise sont conjointement et individuellement ou solidairement responsables de l'exécution du contrat.
- e. L'entrepreneur reconnaît que toute modification dans la composition des membres de la coentreprise (c.-à-d. une modification du nombre de membres ou la substitution d'un membre par un autre) constitue une cession et est assujettie aux dispositions des conditions générales.
- f. L'entrepreneur reconnaît que, le cas échéant, toutes les exigences du contrat en matière de sécurité et de marchandises contrôlées s'appliquent également à chaque membre de la coentreprise.

Remarque à l'intention des soumissionnaires : La présente clause sera supprimée si le soumissionnaire auquel le contrat est attribué n'est pas une coentreprise. Si l'entrepreneur est une coentreprise, les renseignements figurant dans sa soumission seront intégrés à la présente clause.

ANNEXE 1

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1: APERÇU DE LA SOLUTION D'ACHATS ÉLECTRONIQUES (SAE) DU CANADA	96
1.1 STRUCTURE DU PRÉSENT DOCUMENT.....	96
1.1.1 Cadre RACI.....	96
1.2 TERMINOLOGIE COMMUNE.....	97
1.3 PORTÉE DES TRAVAUX	97
1.3.1 Portée future possible.....	97
1.4 EXIGENCES RELATIVES AUX LOIS ET AUX POLITIQUES	98
1.5 APERÇU DE L'APPROVISIONNEMENT FÉDÉRAL.....	98
1.5.1 Approvisionnement et responsabilités du GC.....	98
1.5.2 Aperçu du Programme des approvisionnements	98
1.5.3 Données volumétriques	100
1.6 CONTEXTE STRATÉGIQUE DES ACHATS ÉLECTRONIQUES	101
1.6.1 Énoncé du problème	101
1.6.2 Énoncé des possibilités	101
1.6.3 Fonctionnalités et utilisations de base.....	102
1.6.4 Vision de service électronique	103
1.6.5 Objectifs et résultats d'affaires	103
1.6.6 Intervenants (collectivités d'utilisateurs).....	106
1.7 PRIORITÉS POUR L'ENTREPRENEUR	108
PARTIE 2: EXIGENCES LÉGISLATIVES, RÉGLEMENTAIRES ET EN TERMES DE POLITIQUES.....	110
2.1 INTRODUCTION.....	110
2.2 LOIS ET RÈGLEMENTS FÉDÉRAUX.....	110
2.3 POLITIQUES, DIRECTIVES, NORMES ET LIGNES DIRECTRICES FÉDÉRALES.....	110
2.4 POLITIQUES, LOIS, NORMES, LIGNES DIRECTRICES, RÉGLEMENTS ET ENTENTES EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT	112
2.5 ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE LA SÉCURITÉ ET DE LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	113
PARTIE 3: EXIGENCES NON FONCTIONNELLES	115
3.1 CONTEXTE	115
3.2 ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX	115
3.2.1 Adaptabilité au changement.....	115
3.2.2 Souplesse de la solution	115
3.2.3 Convivialité de la solution	116
3.2.4 Exigences du gouvernement et conception de la solution	117
3.2.5 Principes de gestion de l'information efficace.....	117
3.3 Prestation de services dans les deux langues officielles	118
3.4 Approvisionnement – Obligations LIÉES AUX deux langues officielles	119
3.5 Sécurité et protection des renseignements personnels	119
3.5.1 Renseignements personnels et protégés.....	119
3.6 COMMUNICATIONS	120
3.6.1 Principes de préparation des communications.....	121
3.6.2 Prestation de services en ligne.....	123
3.7 BUREAU DE SERVICE	123

3.7.1 Gestionnaire de services	123
3.7.2 Centre d'appels	123
3.7.3 Exigences du bureau de service	124
3.7.4 Normes de service.....	137
3.8 GESTION DES SERVICES	148
3.8.1 Objectifs en matière de services	148
3.8.2 Structure	149
3.8.3 Services interfonctionnels.....	149
3.8.4 Cycle de vie et exploitation des TI.....	150
3.8.5 Exploitation et soutien des services.....	164
3.8.6 Exigences relatives aux services d'application	183
3.8.7 Niveaux de service des services de TI	195
PARTIE 4: EXIGENCES TECHNIQUES	209
4.1 Technologie de l'information, et maintenance et mise à jour de la solution	209
4.1.1 Solution de base.....	209
4.1.2 Amélioration technologique continue de la solution de base	209
4.1.3 Gestion du changement – Ajout de nouvelles composantes technologiques	209
4.2 Exigences relatives au matériel.....	209
4.3 Exigences relatives aux logiciels.....	210
4.4 Accès au système et aux données par les partenaires DANS LA PRESTATION	210
4.5 Interaction avec les systèmes du GC.....	211
4.5.1 Contexte	211
4.5.2 Vision de la solution	212
4.6 Exigences technologiques de la SAE	218
4.6.1 Introduction	218
4.6.2 Exigences techniques	220
4.7 Accès protégé.....	223
4.7.1 Aperçu	223
4.7.2 Groupe 1 : Utilisateurs du GC.....	223
4.7.3 Groupe 2 : Utilisateurs autres que les utilisateurs du GC	223
4.7.4 Groupe 3 : Ressources de l'entrepreneur	224
PARTIE 5: EXIGENCES FONCTIONNELLES	226
5.1 INTRODUCTION AUX EXIGENCES FONCTIONNELLES.....	226
5.2 Présentation des exigences fonctionnelles.....	226
5.2.1 Section A : Exigences fonctionnelles générales	227
5.2.2 Section B à J – Exigences fonctionnelles	227
5.3 Section A – Exigences générales	227
5.3.1 Déroulement du travail	231
5.3.2 Charge de travail	233
5.4 Section B – Exigences du portail	235
5.4.1 Objectif.....	235
5.4.2 Complexité	235
5.4.3 Principaux produits livrables	236
5.4.4 Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG)	236
5.4.5 Exigences du portail	241
5.5 SECTION C : SÉLECTION DES FOURNISSEURS ET GESTION DES CONTRATS.....	243

5.5.1 Création d'une activité de sélection des fournisseurs	243
5.5.2 Exigences.....	246
5.6 SECTION D : GESTION DE L'APPROVISIONNEMENT	260
5.6.1 Objectifs de la gestion de l'approvisionnement	260
5.6.2 Renseignements contextuels sur les ententes-cadres	260
5.6.3 Règles opérationnelles régissant les commandes	263
5.6.4 Règles d'approvisionnement en deux étapes (méthodes de sélection des fournisseurs)	263
5.6.5 Établissement d'ententes-cadres.....	263
5.6.6 Exigences.....	265
5.7 SECTION E : GESTION DE L'APPROVISIONNEMENT DE SERVICES	281
5.7.1 Catalogue	281
5.7.2 Panier d'achat	281
5.7.3 Commande.....	281
5.7.4 Gestion de l'énoncé des travaux (EDT)	281
5.7.5 Gestion des ressources – Gestion du rendement	282
5.7.6 Fichier principal des ressources	282
5.7.7 Exigences.....	282
5.8 SECTION F : GESTION FINANCIÈRE	289
5.8.1 Objectifs	289
5.8.2 Généralités.....	289
5.8.3 Gestion des entrées de marchandises	289
5.8.4 Gestion des factures	290
5.8.5 Exigences.....	290
5.9 SECTION G : VEILLE STRATÉGIQUE	292
5.9.1 Aperçu	292
5.9.2 Exigences.....	292
5.10 SECTION H : GESTION DES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS	297
5.10.1 Aperçu	297
5.10.2 Exigences.....	299
5.11 SECTION I : GESTION DES DONNÉES ET DE L'INFORMATION.....	306
5.11.1 Objectif.....	306
5.11.2 Exigences.....	307
5.12 SECTION J : GESTION DES UTILISATEURS	312
5.12.1 Introduction	312
5.12.2 Objectif.....	312
5.12.3 Exigences en matière de gestion des utilisateurs et produits livrables	312
5.12.4 Échantillon de personas et segmentation des utilisateurs	313
5.12.5 Exigences.....	315
PARTIE 6: GESTION ET SURVEILLANCE	317
6.1 CONTEXTE	317
6.2 RENDEMENT EN MATIÈRE DE GESTION DES CONTRATS.....	317
6.2.1 Paramètres liés au calendrier et à l'état d'avancement	317
6.2.2 Paramètres liés aux coûts et aux ressources	317
6.2.3 Paramètres liés à l'utilisation des ressources	318
6.3 Attentes en matière de gouvernance – Méthode de gestion	318
6.3.1 Principes de gestion et de gouvernance	318

6.3.2 Stratégie de gestion des relations.....	318
6.3.3 Gestion des risques	319
6.3.4 Feuille de route technologique sur trois ans.....	319
6.3.5 Rapports sur la gestion de projets	320
6.4 État de préparation opérationnelle	322
6.4.1 Bureau de gestion de projet.....	322
6.4.2 Plan de préparation opérationnelle.....	322
6.4.3 Plan de sécurité des TI	324
6.4.4 Processus d'évaluation et d'autorisation de sécurité de TPSGC.....	325
6.4.5 Plan de gestion de projet	330
6.4.6 Plan de transition global	331
6.4.7 Gestion du changement et communications	333
6.4.8 Plan d'habilitation des fournisseurs.....	334
6.5 Services de transition.....	335
6.5.1 Contexte	335
6.5.2 Phase de mise en place ou de transition d'entrée.....	335
6.5.3 Phase de démarrage ou transition d'entrée	336
6.6 Phase de soutien continu	343
6.6.1 Soutien continu	344
6.7 Phase de clôture ou de transition de sortie.....	345
6.7.1 Phases du contrat – Clôture/transition de sortie.....	345
6.8 Calendrier des produits livrables	351
6.9 Cadre sur l'acceptation des produits livrables	357
6.9.1 Définitions	357
6.9.2 Remarques sur les produits livrables principaux et secondaires	357
6.9.3 Procédures d'acceptation des produits livrables	358
6.9.4 Acceptation ou rejet des produits livrables	359
6.9.5 Soumettre de nouveau un produit livrable rejeté	359
6.10 Niveaux de service	360
6.10.1 Satisfaction de la clientèle	360
6.10.2 Qualité de la prestation	360
6.10.3 Gestion des problèmes	361
6.10.4 Gestion des changements et des versions.....	362
6.10.5 Rapports.....	363
6.11 Pénalités en cas de non-respect des niveaux de service et récupération des sommes versées	364
6.11.1 Sommes récupérées.....	364
6.11.2 Examen des niveaux de service.....	364
6.11.3 Calendrier d'examen des niveaux de service	365
PARTIE 7: SERVICES FACULTATIFS	366
7.1 Services professionnels facultatifs pour les travaux non définis	366
7.1.1 Services consultatifs en approvisionnement	366
7.1.2 Services supplémentaires de gestion du changement et de soutien à la transformation des activités	366
7.1.3 Catégories de services professionnels	366
7.2 Travaux facultatifs définis	380
7.2.1 Configuration supplémentaire du système et des applications.....	380
7.2.2 Intégration d'un tiers	380

7.2.3 Fils d'appels d'offres	380
7.2.4 Dépôt de données et d'applications	380
7.3 OPTION POUR LES AUTRES ENTITÉS DU SECTEUR PUBLIC CANADIEN.....	381
7.3.1 Étendre l'accès aux entités du secteur public canadien	381
7.3.2 Option envisageable par d'autres entités du secteur public pour l'acquisition d'une SAE	381

Liste des figures

Figure 1 – Valeur et volume des activités du GC	100
Figure 2 – Objectifs et résultats d'affaires	103
Figure 3 – Interface humaine de la SAE	211
Figure 4 – Vision de la SAE	213
Figure 5 – Illustration générale du BSE	216
Figure 6 – Achatsetventes.gc.ca – Données volumétriques	237
Figure 7 – Exemple d'approche souple.....	337

Liste des tableaux

Tableau 1 – Définition du modèle RACI	97
Tableau 2 – Principes de préparation des communications.....	121
Tableau 3 – Segmentation des utilisateurs des services : Application par type d'utilisateur.....	126
Tableau 4 – Paliers et niveaux d'intervention du bureau de service.....	126
Tableau 5 – Niveaux de priorité.....	128
Tableau 6 – Rôles et responsabilités généraux.....	129
Tableau 7 – Rôles et responsabilités se rapportant au premier point de contact.....	130
Tableau 8 – Rôles et responsabilités se rapportant à l'exploitation et à l'administration	131
Tableau 9 – Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des demandes et des incidents	132
Tableau 10 – Rôles et responsabilités se rapportant à l'administration des utilisateurs finaux	135
Tableau 11 – Rôles et responsabilités se rapportant à l'autoassistance	135
Tableau 12 – Rôles et responsabilités se rapportant aux demandes d'exception	136
Tableau 13 – Rôles et responsabilités se rapportant aux rapports du bureau de service.....	136
Tableau 14 – Disponibilité du bureau de service.....	138
Tableau 15 – Vitesse de réponse aux appels.....	138
Tableau 16 – Taux d'abandon d'appels	139
Tableau 17 – Temps de réponse aux courriels	139
Tableau 18 – Temps de réponse aux messages vocaux.....	140
Tableau 19 – Temps d'acceptation des incidents.....	140
Tableau 20 – Temps d'acceptation des demandes de service	142
Tableau 21 – Gestion des incidents : Résolution au premier contact	142
Tableau 22 – Gestion des incidents : Rappel du premier contact	143
Tableau 23 – Gestion des incidents : Temps de résolution des incidents	143
Tableau 24 – Gestion des incidents : Envoi d'avis de clôture des incidents et des demandes de service aux utilisateurs	144
Tableau 25 – Gestion des incidents : Taux de résolution des incidents et des demandes de service.....	145
Tableau 26 – Gestion des incidents : Acheminement des incidents au soutien de niveau 2	146
Tableau 27 – Gestion du rendement : Volume d'échantillon périodique de la satisfaction des utilisateurs	146
Tableau 28 – Gestion du rendement : Niveau de satisfaction des utilisateurs	147

Tableau 29 – Gestion des services – Rôles et responsabilités généraux	149
Tableau 30 – Cycle de vie et exploitation des TI – Planification et analyse.....	150
Tableau 31 – Cycle de vie et exploitation des TI – Définition des exigences.....	151
Tableau 32 – Cycle de vie et exploitation des TI – Spécifications de conception.....	152
Tableau 33 – Cycle de vie et exploitation des TI – Architecture technologique.....	153
Tableau 34 – Responsabilités se rapportant à la surveillance des niveaux de service et à l'établissement de rapports à cet égard	153
Tableau 35 – Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion du rendement	154
Tableau 36 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation des services : Gestion de la disponibilité	155
Tableau 37 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation des services : Gestion de la capacité.....	157
Tableau 38 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation des services : Sauvegarde et récupération	159
Tableau 39 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation des services : Continuité des services et reprise après sinistre	160
Tableau 40 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation des services : Gestion des finances et de l'imputation des frais	162
Tableau 41 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation des services : Sécurité	162
Tableau 42 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des changements.....	164
Tableau 43 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion de la configuration.....	166
Tableau 44 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des versions	168
Tableau 45 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion de l'identité et de l'accès.....	170
Tableau 46 – Cycle de vie et exploitation des TI – Intégration et mise à l'essai.....	171
Tableau 47 – Cycle de vie et exploitation des TI – Mise en œuvre et migration	172
Tableau 48 – Cycle de vie et exploitation des TI – Formation et transfert des connaissances	173
Tableau 49 – Cycle de vie et exploitation des TI – Documentation.....	174
Tableau 50 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des incidents	175
Tableau 51 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des problèmes	178
Tableau 52 – Cycle de vie et exploitation des TI – Exploitation et administration.....	180
Tableau 53 – Cycle de vie et exploitation des TI – Maintenance.....	181
Tableau 54 – Cycle de vie et exploitation des TI – Mise à jour et renouvellement des technologies	182
Tableau 55 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des comptes du GC	183
Tableau 56 – Applications et licences.....	185
Tableau 57 – Définition des exigences	185
Tableau 58 – Spécifications de conception	186
Tableau 59 – Gestion de la configuration des logiciels.....	186
Tableau 60 – Développement d'applications	186
Tableau 61 – Intégration et mise à l'essai	187
Tableau 62 – Fiabilité, disponibilité, rendement et sécurité	187
Tableau 63 – Garantie des applications.....	188
Tableau 64 – Maintenance des applications	189
Tableau 65 – Trousse de diffusion	191
Tableau 66 – Surveillance, établissement de rapports et examen.....	192
Tableau 67 – Dépannage et résolution de problèmes.....	193
Tableau 68 – Gestion des artéfacts	194
Tableau 69 – Gestion des utilisateurs.....	195
Tableau 70 – Disponibilité des applications	195
Tableau 71 – Période de maintenance planifiée et temps d'arrêt prévu du système.....	196

Tableau 72 – Délai de réponse des transactions	197
Tableau 73 – Gestion des logiciels – Avis de nouveaux correctifs, de nouvelles mises à jour et de nouvelles versions	197
Tableau 74 – Gestion des logiciels – Mise en œuvre de correctifs, de mises à jour et de versions	198
Tableau 75 – Rapidité d'exécution des modifications aux dossiers d'exploitation	199
Tableau 76 – Exactitude des modifications aux dossiers d'exploitation	200
Tableau 77 – Délai de réponse aux demandes d'amélioration	200
Tableau 78 – Respect de l'estimation des coûts.....	201
Tableau 79 – Respect des échéanciers	202
Tableau 80 – Disponibilité du réseau	202
Tableau 81 – Rendement du réseau (temps d'attente)	203
Tableau 82 – Rapport de livraison des paquets.....	204
Tableau 83 – Tenue à jour de la solution (version n-1)	204
Tableau 84 – Gestion de la capacité : Nombre d'incidents causés par une capacité insuffisante	205
Tableau 85 – Gestion de la capacité : Utilisation de la capacité – Mémoire	206
Tableau 86 – Gestion de la capacité : Utilisation de la capacité – Stockage	206
Tableau 87 – Gestion de la capacité : Réaffectation ou modification de la capacité de service du réseau de données	207
Tableau 88 – Gestion de la capacité : Augmentation ou modification de la capacité de réseau	208
Tableau 89 – Mise en œuvre préalable à la transformation de la gestion financière	216
Tableau 90 – Mise en œuvre postérieure à la transformation de la gestion financière	218
Tableau 91 – Exigences générales	220
Tableau 92 – Exigences en matière d'accès sécurisé pour les utilisateurs du GC	224
Tableau 93 – Accès sécurisé des utilisateurs externes (autres que les utilisateurs du GC).....	225
Tableau 94 – Exigences générales	227
Tableau 95 – Exigences générales – Déroulement du travail	231
Tableau 96 – Exigences générales – Charge de travail	233
Tableau 97 – Exigences du portail	241
Tableau 98 – Exigences relatives à la sélection des fournisseurs et à la gestion des contrats.....	246
Tableau 99 – Exigences en matière de gestion de l'approvisionnement	265
Tableau 100 – Exigences en matière d'acquisition de services	282
Tableau 101 – Exigences en matière de gestion financière.....	290
Tableau 102 – Exigences relatives à la veille stratégique.....	292
Tableau 103 – Exigences en matière de gestion des relations avec les fournisseurs.....	299
Tableau 104 – Exigences en matière de gestion des données et de l'information	307
Tableau 105 – Autorisation des personas des utilisateurs et exigences en matière d'accès	313
Tableau 106 – Légende des autorisations accordées aux utilisateurs.....	314
Tableau 107 – Définitions des principaux termes liés aux autorisations accordées aux utilisateurs	314
Tableau 108 – Exigences en matière de gestion des utilisateurs	315
Tableau 109 – Rôles et responsabilités se rapportant à la planification de la transition	338
Tableau 110 – Rôles et responsabilités se rapportant à la transition de l'infrastructure	338
Tableau 111 – Rôles et responsabilités se rapportant à la transition et à la migration	339
Tableau 112 – Rôles et responsabilités se rapportant à l'intégration de la transition et à la mise à l'essai	341
Tableau 113 – Rôles et responsabilités se rapportant à la stabilisation du programme et à l'après-transition	343
Tableau 114 – Rôles et responsabilités se rapportant au soutien continu.....	344

Tableau 115 – Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des changements organisationnels et au soutien à la formation	344
Tableau 116 – Rôles et responsabilités concernant la transition de sortie	346
Tableau 117 – Rôles et responsabilités concernant la transition éventuelle des services compris dans la portée ..	347
Tableau 118 – Rôles et responsabilités concernant la transition éventuelle des services compris dans la portée, de l'entrepreneur vers le GC	349
Tableau 119 – Calendrier des produits livrables	351
Tableau 120 – Définition des principaux termes figurant dans le cadre sur l'acceptation des produits livrables	357
Tableau 121 – Satisfaction de la clientèle	360
Tableau 122 – Qualité de la prestation	361
Tableau 123 – Gestion des problèmes	361
Tableau 124 – Gestion des changements et des versions	362
Tableau 125 – Rapports	364

PARTIE 1: APERÇU DE LA SOLUTION D'ACHATS ÉLECTRONIQUES (SAE) DU CANADA

Le présent aperçu fait un survol général de l'environnement d'approvisionnement du gouvernement du Canada (GC) et des résultats opérationnels souhaités à l'égard de la SAE.

1.1 STRUCTURE DU PRÉSENT DOCUMENT

Le présent document compte deux sections.

1. La Section I – Énoncés des objectifs présente des renseignements d'introduction au modèle opérationnel de la SAE.' Elle vise à décrire le contexte des exigences précisées dans l'Énoncé des besoins. Voici un résumé du contenu de la partie 1 :
 - a. **Partie 1 : Aperçu de la SAE du Canada** : Donne des renseignements sur l'approvisionnement en tant que tel, et fait un survol général de l'environnement d'approvisionnement.
2. La Section II – Énoncé des exigences, qui se compose de cinq sous-sections, donne des renseignements sur les exigences.
 - a. **Partie 2 : Exigences relatives aux lois, aux règlements et aux politiques** : Donne la liste des lois, des politiques, des directives et des lignes directrices applicables pour le GC.
 - b. **Partie 3 : Exigences non fonctionnelles** : Indique, pour la solution de prestation de services, les résultats transversaux généraux s'appliquant à l'ensemble des fonctions et des services.
 - c. **Partie 4 : Exigences techniques** : Présente les exigences techniques pour la solution.
 - d. **Partie 5 : Exigences fonctionnelles** : Présente les exigences fonctionnelles réparties par section décrivant chaque domaine fonctionnel du processus d'approvisionnement. La description de chaque domaine fonctionnel renferme les exigences auxquelles l'entrepreneur doit répondre et constitue le fondement des résultats et des produits livrables précis de l'entrepreneur.
 - e. **Partie 6 : Exigences de gestion et de surveillance** : Décrit les éléments requis pour que l'entrepreneur réussisse la transition vers l'administration de la SAE, ainsi qu'un arrêt progressif et la transition vers le contrat subséquent.

1.1.1 Cadre RACI

Au fil du présent document, le cadre de responsabilité, approbation, consultation, information (RACI) est mis à profit pour établir les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC concernant l'ensemble de processus et de services communs qui s'appliquent à la prestation et à la gestion de tous les services à l'appui de l'initiative de la SAE du GC.

Tableau 1 – Définition du modèle RACI

Activité ou rôle	Description
R – Responsabilité	Personnes chargées d'exécuter la tâche. Responsables de l'application des mesures et de la mise en œuvre. La responsabilité déléguée par l'autorité approbatrice peut être partagée.
A – Approbation	Approbateur ou autorité approbatrice finale qui examine et approuve les travaux avant leur mise en œuvre.
C – Consultation	Personnes dont l'avis est sollicité et avec qui une communication bilatérale est entretenue.
I – Information	Personnes qui sont tenues au courant des progrès; bien souvent, l'information est diffusée seulement une fois qu'une tâche est complétée ou un produit, livré, et la communication est unilatérale.

1.2 TERMINOLOGIE COMMUNE

Les principaux termes et sigles utilisés au fil du présent document sont définis à l'Annexe 5 et à l'Annexe 6 (glossaire et acronymes).

1.3 PORTÉE DES TRAVAUX

L'entrepreneur doit fournir, mettre en œuvre, prendre en charge, gérer et favoriser l'application d'une solution d'achats électroniques sur le Web. L'entrepreneur doit fournir des méthodes, des outils et des processus établis de gestion de la transformation et du changement, y compris la formation et les communications nécessaires avec la direction, les partenaires et les utilisateurs finaux. L'entrepreneur doit exploiter une SAE en ligne entièrement hébergée et appuyée, qui adopte une approche moderne et souple à l'égard de l'administration des marchés publics, à partir du lancement du processus (normalement associé à la détermination des besoins) à la clôture du contrat, incluant l'approvisionnement stratégique et le cycle de vie de l'approvisionnement. L'entrepreneur doit exécuter ces activités et fournir les services connexes aux clients situés au Canada et à l'étranger dans les deux langues officielles du Canada.

Cet approvisionnement donnera lieu à l'établissement d'une norme pangouvernementale en matière d'approvisionnement.

1.3.1 Portée future possible

En plus de modifications aux lois et aux politiques, l'entrepreneur doit s'assurer que les modifications relatives aux exigences futures à l'égard des technologies, de la gestion financière, de la confidentialité, de la sécurité et de l'application des services à d'autres administrations sont apportées.

1.4 EXIGENCES RELATIVES AUX LOIS ET AUX POLITIQUES

Les marchés publics du GC sont régis par un certain nombre de lois, notamment celles qui concernent les accords commerciaux nationaux et internationaux, ainsi que par des politiques, des directives et des lignes directrices énoncées par le Secrétariat du Conseil du Trésor et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Une liste non exhaustive indiquant l'ensemble des lois, des politiques et des règlements fédéraux et provinciaux devant être respectés figure à la Partie 2 – Exigences relatives aux lois, aux règlements et aux politiques. Cette liste peut être modifiée pendant la durée du contrat.

Le service sera davantage gouverné par des lois, des règlements et des politiques plus vastes auxquels l'entrepreneur devra se conformer, y compris les spécifications et les normes techniques. La sécurité et la protection des renseignements personnels demeurent une priorité pour le GC; toutes les solutions et tous les processus doivent respecter les lois applicables, y compris, sans toutefois s'y limiter, celles qui se rapportent au respect de la vie privée ainsi qu'au traitement et au stockage de renseignements.

1.5 APERÇU DE L'APPROVISIONNEMENT FÉDÉRAL

1.5.1 Approvisionnement et responsabilités du GC

TPSGC est le fournisseur habituel du GC en services d'approvisionnement. Il est chargé de fournir une large gamme de solutions d'approvisionnement pour appuyer la prestation des programmes et services du GC.

Les services d'approvisionnement de TPSGC sont obligatoires pour la plupart des entités du gouvernement fédéral dont les besoins de biens et de services excèdent certains seuils établis; en général, ces seuils sont de 25 000 \$ pour les biens et de 2 000 000 \$ pour les services. Néanmoins, TPSGC élabore des méthodes d'approvisionnement qui permettent à ses clients d'acheter des biens et des services de plus grande valeur lorsqu'ils ont recours à ces instruments. En vertu de la politique du Conseil du Trésor, il existe dix produits de base pour lesquels les clients sont tenus d'employer ces méthodes, quelle que soit la valeur de l'achat. Par ailleurs, certaines agences comme l'Agence du revenu du Canada possèdent des pouvoirs particuliers en matière d'approvisionnement de sorte qu'ils ne sont pas tenus de faire appel à TPSGC, ou possèdent des pouvoirs propres à leur mandat (p. ex. Services partagés Canada en ce qui concerne les logiciels et le matériel des appareils technologiques en milieu de travail, et le ministère de la Défense nationale en ce qui concerne l'approvisionnement du matériel de défense).

1.5.2 Aperçu du Programme des approvisionnements

Le Programme des approvisionnements (PA) offert par la Direction générale des approvisionnements (DGA) de TPSGC et ses bureaux régionaux (y compris Washington et Koblenz) agit comme fournisseur principal des services d'approvisionnement du GC.

En moyenne, le GC traite plus de 475 000 opérations d'approvisionnement par année, dont la valeur est estimée à 17 milliards de dollars. Le Programme des approvisionnements de TPSGC traite 50 000

de ces 475 000 opérations (leur valeur étant estimée à 14 milliards de dollars annuellement).’ La valeur actuelle des biens et des services commerciaux acquis pour le GC par les clients du Programme d’approvisionnement (sous leur propre délégation ou conformément à une entente-cadre avec TPSGC) est estimée à 4 milliards de dollars par année, ce qui représente 20 à 25 % des dépenses totales sous contrat et de 75 à 80 % des opérations d’approvisionnement. Le reste des dépenses sous contrat du GC englobe les biens et services commerciaux acquis par TPSGC pour le compte des clients, les contrats complexes de construction, de fourniture de systèmes importants (militaires, spatiaux, renseignements, équipement) et les services importants comme ceux de gestion des biens et les autres services impartis.

Le PA remplit sa mission et offre ses services grâce aux sous-programmes suivants : Services d’approvisionnement généraux, Services d’approvisionnement sur mesure, Intendance de l’approvisionnement, et Innovation et appui liés à l’approvisionnement.

- **Services d’approvisionnement généraux** – TPSGC est le principal fournisseur de services d’approvisionnement du GC, offrant une vaste gamme de solutions d’approvisionnement normalisées ou uniques (contrats, offres à commandes, arrangements en matière d’approvisionnement et outils d’approvisionnement). Le rôle de TPSGC dans ce domaine est de gérer les contrats de biens et de services pour le compte des ministères et agences clients du gouvernement du Canada. En outre, le Ministère gère les activités contractuelles comme la planification, les approvisionnements et l’administration des contrats. En général, même si les solutions d’approvisionnement dont il est question dans ce sous-programme peuvent être complexes, elles répondent aux besoins courants de la plupart des ministères.
- **Services d’approvisionnement sur mesure** – TPSGC est le fournisseur du GC pour des solutions d’approvisionnement personnalisées dont les consultations de l’industrie, les études de marché, les demandes de soumissions concurrentielles complexes ainsi que la négociation, l’adjudication et la gestion de contrats complexes, incluant les accords juridiques. Il s’agit souvent de larges gammes de systèmes et de services techniquement complexes, uniques en leur genre, aux coûts élevés, assujettis à des ententes à long terme. En raison de la complexité et de la nature du besoin (approvisionnement en biens et en services), les spécialistes en approvisionnement du Programme des approvisionnements interviennent dès la phase de définition du besoin, et des équipes d’approvisionnement spécialisées interviennent dans la phase de mise en œuvre des stratégies d’approvisionnement. Étant donné que ces approvisionnements peuvent être de nature délicate ou nécessiter l’adoption d’une approche en plusieurs étapes, la gestion des risques, la gestion du rendement, la gestion financière et la gestion du changement sont toutes des aspects importants du mode de gestion globale du projet.
- **Intendance de l’approvisionnement** – Étant le principal intendant des approvisionnements du GC, TPSGC met à la disposition de ce dernier et des fournisseurs un système d’approvisionnement efficace. À ce titre, TPSGC veille à la gestion efficace de la fonction d’approvisionnement en orientant les intervenants, en supervisant l’élaboration et

l'exécution des stratégies pangouvernementales, en concevant les processus et les outils visant à préserver l'intégrité du système d'approvisionnement, et en faisant évoluer ce dernier selon les besoins et les ressources des ministères et des agences fédéraux, et selon les capacités des fournisseurs.

- **Innovation et appui liés à l'approvisionnement** – TPSGC est le principal fournisseur de services et de programmes communs du GC, de l'industrie et des consommateurs qui soutiennent ou mettent à profit la fonction d'approvisionnement : de la prestation de services pour l'élaboration des normes et l'évaluation de la conformité à l'aliénation des biens du gouvernement, en passant par les programmes qui exploitent le système d'approvisionnement pour réaliser les objectifs socio-économiques du gouvernement au profit de la population canadienne.

1.5.3 Données volumétriques

En raison des limites des systèmes déjà en place, les données volumétriques présentées dans le présent document reposent sur des données statistiques restreintes et ne sont donc fournies qu'à titre indicatif.

Biens et services : Dans le cadre du Programme des approvisionnements, on utilise environ 5 000 codes de classification selon le codage du numéro d'identification des biens et services (NIBS). Alors que les approvisionnements du GC sont actuellement classifiés selon le codage NIBS, la classification selon le **United Nations Standard Products and Services Code** sera mise en œuvre comme système de classification pour la SAE.

Contrats et modifications : Valeur et volume des activités du GC.

Figure 1 – Valeur et volume des activités du GC

		PW GSC-AB PROCUREMENT ACTIVITY <i>3yr Average (FY10/11 - FY12/13)</i>		OGD PROCUREMENT ACTIVITY <i>(CY2012)</i>		TOTAL GOVERNMENT PROCUREMENT ACTIVITY	
Type of Transaction		# Transactions	Value	# Transactions	Value	# Transactions	Value
Commodity Management	SA	609	*Value Excluded*			609	*Value Excluded*
	SA Amendments	918				918	
	SO	4,958				4,958	
	SO Amendments	11,196				11,196	
Contract Management	Contract	13,924	\$7,347B	228,254	\$2,670B	242,178	\$10,017B
	Contract Amendments	15,764	\$4,129B	34,512	\$0,352B	50,276	\$4,480B
	Call-Ups	3,266	\$0,451B	144,138	\$1,668B	147,404	\$2,119B
	Call-Up Amendments	0	\$0,000B	18,129	\$0,064B	18,129	\$0,064B
Total		50,655	\$11,927B	425,083	\$4,754B	475,668	\$16,688

Ententes-cadres : TPSGC gère près de 10 000 arrangements en matière d'approvisionnement et offres à commandes par année. Ces offres à commandes et ces arrangements en matière d'approvisionnement constituent des attributions à fournisseurs multiples dans le cadre d'environ 2 000 ententes-cadres.

Base d'utilisateurs au GC – Environ 3 500 employés affectés aux achats sont responsables des activités d'approvisionnement et de passation des contrats au GC. TPSGC et Services partagés Canada sont les plus importants employeurs (40 %), suivis du ministère de la Défense nationale (25 %) et de tous les autres ministères (35 %). En outre, plus de 60 000 utilisateurs fournissant des services administratifs au sein du GC commandent des biens et des services en dehors des ententes-cadres de TPSGC et procèdent à des achats uniques. La SAE pourrait aussi intéresser d'autres utilisateurs, comme le grand public, et ne doit donc pas être restreinte à un nombre limité d'utilisateurs ou à un groupe d'utilisateurs précis.

Documents, gabarits et formulaires – Actuellement, plus de 200 documents, gabarits et formulaires sont utilisés dans le cadre des processus du Programme des approvisionnements.

Bassin de fournisseurs – TPSGC gère 25 000 dossiers de fournisseurs.

1.6 CONTEXTE STRATÉGIQUE DES ACHATS ÉLECTRONIQUES

1.6.1 Énoncé du problème

Le Programme des approvisionnements de TPSGC, ainsi que le contexte plus large de l'approvisionnement au GC, est entravé par des procédures complexes où l'intervention manuelle domine, par le manque de processus d'approvisionnement normalisés et de données de base connexes, par une infrastructure informatique morcelée en plus de 40 systèmes désuets, et par des capacités limitées en matière de gestion des dépenses et d'approvisionnement stratégique. En parallèle, le contexte actuel des approvisionnements présente des difficultés pour la durabilité des finances et de la main-d'œuvre du Programme des approvisionnements de TPSGC.

1.6.2 Énoncé des possibilités

Une SAE ouvre grande la porte à la transformation et à la modernisation aussi bien du Programme des approvisionnements que de la fonction générale des achats au GC.

L'introduction d'une technologie habilitante qui automatise et normalise les processus permettra au Programme des approvisionnements de passer d'un traitement manuel des opérations d'approvisionnement à des opérations stratégiques d'approvisionnements sur mesure ou complexes. Cette transformation sera facilitée par l'introduction d'outils libre-service en ligne permettant de traiter des opérations standard. Ainsi, les employés du Programme des approvisionnements pourront consacrer leur expertise à des activités plus stratégiques et complexes.

En outre, il y a une autre possibilité de transformation du processus pour que les fournisseurs fassent affaire avec le GC, soit en renouvelant le Service électronique d'appels d'offres du GC et en fournissant des services novateurs comme le dépôt de soumissions électroniques afin de réduire les barrières auxquelles font face les fournisseurs.

Les marchés publics facilitent la réalisation des opérations du GC en assurant la prestation en temps opportun des biens et des services requis pour exécuter les mandats opérationnels et servir les

citoyens, et appuient également le secteur privé en garantissant un accès libre, ouvert et transparent aux possibilités offertes par le gouvernement.

1.6.3 Fonctionnalités et utilisations de base

La SAE offrira des fonctionnalités pour appuyer un certain nombre de secteurs d'activité. Or, ces fonctions de base seront les suivantes :'

- **Catalogue électronique** – Le catalogue électronique offrira un répertoire de données structurées et consultables sur les biens et services offerts par les fournisseurs préqualifiés, sous forme de différents catalogues électroniques, pour permettre aux utilisateurs des clients du GC de déterminer si les articles dont ils ont besoin sont offerts, et de passer des commandes à partir du catalogue électronique applicable. Cette fonctionnalité permettra également de créer et de tenir à jour des catalogues électroniques et de veiller à la gestion des catalogues établis et des commandes connexes; elle permettra aussi de gérer les accords-cadres (méthodes d'approvisionnement) avec les fournisseurs; ces accords-cadres contiennent des renseignements sur la structure et le contenu de chaque catalogue électronique.
- **Approvisionnement électronique ou gestion du cycle de vie des contrats** – Lorsque les biens ou services requis par une entité d'approvisionnement ne sont pas offerts dans un catalogue électronique existant ou que les modalités de la méthode d'approvisionnement connexe sont telles qu'il faudra procéder à un deuxième appel d'offres auprès des fournisseurs préqualifiés pour obtenir les biens ou services requis; l'approvisionnement électronique offrira la fonctionnalité nécessaire aux utilisateurs du GC pour effectuer une activité d'approvisionnement (Dx) afin de solliciter des offres, les évaluer puis sélectionner un ou plusieurs fournisseurs.
- À la base de chacun des principaux secteurs d'activité fonctionnels se trouve la fonctionnalité de création et de gestion des commandes ou contrats. Les utilisateurs du GC l'utiliseront pour établir les ententes connexes avec les fournisseurs qualifiés. Cette fonctionnalité sert à rajouter les données à un catalogue électronique existant, à créer un nouveau catalogue ou à passer une commande unique ou à établir un contrat unique. Les détails de ces activités se trouvent à la Partie 5, dans l'introduction de la section sur le catalogue électronique, la sélection des fournisseurs par voie électronique et la gestion du cycle de vie des contrats. Les exigences fonctionnelles décrites à la Partie 5 sont :
 - GÉNÉRALITÉS
 - PORTAIL
 - SÉLECTION DES FOURNISSEURS ET GESTION DES CONTRATS
 - GESTION DE L'APPROVISIONNEMENT
 - GESTION DE L'ACQUISITION DE SERVICES
 - GESTION FINANCIÈRE
 - RENSEIGNEMENTS D'AFFAIRES

- GESTION DES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS
- GESTION DES DONNÉES ET DE L'INFORMATION
- GESTION DES UTILISATEURS

1.6.4 Vision de service électronique

La population canadienne veut et s'attend à pouvoir accéder facilement aux renseignements et aux services. Elle s'attend aussi à des solutions de service incluant des composantes technologiques telles que la validation électronique de l'identité et les transactions électroniques, y compris la documentation et les signatures, de façon sécuritaire et sécurisée. En outre, la population canadienne veut interagir en temps réel, en utilisant un vaste éventail de plateformes, y compris la technologie mobile.

La SAE doit répondre à ces attentes en utilisant de façon optimale les technologies disponibles tout en assurant une saine gestion des fonds des contribuables.

Les objectifs du projet sont les suivants :

- Obtenir un meilleur rapport qualité-prix pour la population canadienne par l'obtention de meilleurs résultats en matière d'approvisionnement.
- Améliorer le service à la clientèle en donnant aux ministères et aux agences un accès en ligne facile aux données et aux services d'approvisionnement.
- Donner aux fournisseurs un accès en ligne facile aux données et aux services qui facilitent leur participation au processus d'approvisionnement.
- Gérer les dépenses gouvernementales de façon intégrée.
- Donner aux professionnels de l'approvisionnement de nouveaux outils et processus ainsi que de nouvelles technologies pour leur permettre d'offrir un service à la clientèle efficace.

1.6.5 Objectifs et résultats d'affaires

Des indicateurs de rendement clés (IRC) seront utilisés pour faciliter le suivi de l'avancement vers les objectifs du projet. Le tableau qui suit présente les IRC relatifs au projet de SAE; ces indicateurs sont organisés selon les objectifs d'affaires auxquels ils correspondent et peuvent être modifiés en collaboration avec l'entrepreneur au moment de l'attribution du contrat. Dans chaque ensemble d'indicateurs, ceux-ci sont présentés par groupe d'intervenants et par résultats planifiés pour le groupe en question. On ne s'attend pas à ce que le rendement de l'entrepreneur soit directement lié à ces indicateurs, mais ils sont un indicateur de l'adoption réussie et des résultats.

Figure 2 – Objectifs et résultats d'affaires

Objectif opérationnel	Intervenants et résultats planifiés	Indicateur de rendement clés (et objectif)
-----------------------	-------------------------------------	--

Objectif opérationnel	Intervenants et résultats planifiés	Indicateur de rendement clés (et objectif)
1. Obtenir un meilleur rapport qualité-prix pour la population canadienne par l'obtention de meilleurs résultats en matière d'approvisionnement.		
	Intervenants Canadiens : ensemble de la population canadienne	
	Résultat : Visibilité accrue et transparence des dépenses gouvernementales dans le cadre des contrats	<ul style="list-style-type: none"> • % des dépenses du GC disponibles en tant que données contractuelles ouvertes (% de hausse sur 12 mois) • Hausse du niveau de détail des données contractuelles ouvertes (hausse sur 12 mois)
2. Donner aux ministères et aux agences un accès en ligne et facile aux données et aux services d'approvisionnement.		
	Intervenants Ministères et organismes (nos clients)	
	Résultat : Autonomisation de chacune des entités acheteuses grâce à des outils en libre-service	<ul style="list-style-type: none"> • % de catalogues informatisés (% de hausse sur 12 mois)
	Résultat : Meilleur accès aux données d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> • % de dépenses gérées – Opérations d'approvisionnement du GC effectuées avec les instruments d'approvisionnement de TPSGC (% de hausse sur 12 mois)
	Résultat : Simplification de la prestation des services aux clients et réduction du fardeau administratif	<ul style="list-style-type: none"> • Durée entre réception de la demande et attribution du contrat (% de baisse sur 12 mois)
	Résultat : Valeur accrue grâce à une plus grande concurrence	<ul style="list-style-type: none"> • Prix moyen des articles dans l'indice des prix du GC (% de baisse sur 12 mois)
3. Fournir un accès en ligne facile aux renseignements et aux services qui facilitent la participation au processus d'approvisionnement.		
	Intervenants Industrie (nos fournisseurs) : tous les fournisseurs de biens et de services du GC	
	Résultat : Processus simplifiés et accélérés	<ul style="list-style-type: none"> • Durée entre réception de la demande et attribution du contrat (% de baisse sur 12 mois)
	Résultat : Technologie plus conviviale et plus fonctionnelle qui simplifie la recherche de demandes de	<ul style="list-style-type: none"> • % de soumissions reçues par voie électronique (% de hausse sur 12 mois) • Nombre de processus d'approvisionnement qui n'ont pas abouti (% de baisse sur 12 mois)

Objectif opérationnel	Intervenants et résultats planifiés	Indicateur de rendement clés (et objectif)
	soumissions et la préparation de soumissions, en plus d'en réduire les coûts.	
	Maintien de l'accès pour les fournisseurs de toutes les tailles	<ul style="list-style-type: none"> % en volume de contrats attribués aux petites et moyennes entreprises (% de hausse sur 12 mois)
	Résultat : Amélioration de l'uniformité dans l'utilisation des ententes-cadres	<ul style="list-style-type: none"> % de dépenses gérées – Opérations d'approvisionnement du GC effectuées avec les instruments d'approvisionnement de TPSGC (% de hausse sur 12 mois)
4. Gérer les dépenses gouvernementales de façon intégrée.		
	Intervenants <u>GC</u> : Toutes les directions générales du GC	
	Résultat : Processus plus efficaces et réduction des coûts de maintien de l'infrastructure d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> Durée entre réception de la demande et attribution du contrat (% de baisse sur 12 mois)
	Résultat : Amélioration de la saisie et de la qualité des données brutes pour informer et rendre la prise de décisions plus efficace	<ul style="list-style-type: none"> % de dépenses du GC traitées par la SAE (% de hausse sur 12 mois)
	Résultat : Écologisation des opérations gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> % de soumissions reçues par voie électronique (% de hausse sur 12 mois) % de demandes reçues par voie électronique (% de hausse sur 12 mois)
5. Donner aux professionnels de l'approvisionnement de nouveaux outils et processus ainsi que de nouvelles technologies pour leur permettre d'offrir un service à la clientèle efficace.		
	Intervenants Professionnels de l'approvisionnement du Programme des approvisionnements : Tous les professionnels de l'approvisionnement du Programme	
	Résultat : Amélioration de la satisfaction et du rendement du personnel grâce à des outils numériques simplifiés et	<ul style="list-style-type: none"> Valeur des contrats de TPSGC par employé du Programme des approvisionnements (% de hausse sur 12 mois) Coût par 100 \$ de contrat de TPSGC (% de baisse sur 12 mois) Sondage sur la satisfaction des employés

Objectif opérationnel	Intervenants et résultats planifiés	Indicateur de rendement clés (et objectif)
	efficaces	(résultats de plus en plus positifs)
	Résultat : Meilleure qualité des données saisies tout au long du processus d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> • % de contrats lancés au moyen de la SAE (% de hausse sur 12 mois) • % de catalogues informatisés (% de hausse sur 12 mois) • % de dépenses du GC traitées par la SAE (% de hausse sur 12 mois)
	Résultat : Allègement des processus grâce à l'élimination du papier	<ul style="list-style-type: none"> • Durée entre réception de la demande et attribution du contrat (% de baisse sur 12 mois) • % de demandes reçues par voie électronique (% de hausse sur 12 mois) • % de soumissions reçues par voie électronique (% de hausse sur 12 mois)
	Résultat : Amélioration de la capacité de traitement des achats complexes	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction du nombre d'employés à temps plein affectés aux achats de faible valeur (% de baisse sur 12 mois) • Augmentation du nombre d'employés à temps plein affectés aux achats complexes (% de hausse sur 12 mois)

1.6.6 Intervenants (collectivités d'utilisateurs)

La technologie joue en rôle important aujourd'hui dans le monde des affaires, et les intervenants ont tendance à bien maîtriser les outils de travail et de communication électroniques. 'Le GC tient compte de ceci et cherche constamment à améliorer ses services en ligne par l'intermédiaire d'initiatives misant sur le Web, y compris Achatsetventes.gc.ca, et à apporter des mises à jour pour respecter ou dépasser les normes actuelles du GC quant à l'accessibilité du Web.'

Les principaux groupes d'intervenants en matière d'approvisionnement sont présentés ci-dessous. Pris ensemble, les besoins et les exigences de ces intervenants montrent la nécessité de mettre en place une SAE au sein du Programme des approvisionnements.

1.6.6.1 Population canadienne

C'est l'ensemble de la population canadienne qui doit pouvoir être au courant de ce à quoi servent les fonds des contribuables et bénéficier d'un meilleur rapport qualité-prix grâce à l'amélioration des processus d'approvisionnement. Cette même population requiert plus de visibilité et transparence quant à la gestion des dépenses dans le cadre des contrats du GC afin d'accroître la confiance qu'elle a en la capacité des fonctionnaires de bien faire leur travail et de prendre des décisions éclairées en matière d'approvisionnement. La SAE permettra ainsi à la population canadienne d'avoir accès à des renseignements à jour sur les activités d'approvisionnement.

1.6.6.2 Les ministères et agences du gouvernement du Canada

Toutes les directions générales du GC doivent gérer les dépenses gouvernementales de façon intégrée.. La quasi-élimination des processus sur papier permettra d'écologiser les opérations gouvernementales.

La SAE permettra à tous les ministères, agences et sociétés d'État mentionnés aux Annexes I, I.1, II, III, IV et V de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, ayant des besoins en approvisionnement, d'avoir accès à des renseignements et des services qui améliorent les résultats des processus d'approvisionnement grâce à des outils libre-service, qui facilitent l'accès aux renseignements relatifs à l'approvisionnement, qui simplifient la prestation du service à la clientèle et réduisent le fardeau administratif grâce à un accès en tout temps aux outils autogérés incluant des processus automatisés, et qui améliorent le rapport qualité-prix par le biais d'une concurrence accrue.

1.6.6.3 Autres paliers de gouvernement

Les provinces et les territoires, ainsi que le secteur public en général, ont besoin d'une approche harmonisée entre paliers de gouvernement pour accroître l'efficacité des processus et réduire les coûts de soutien de l'infrastructure d'approvisionnement, et améliorer la saisie et la qualité des données brutes permettant de prendre des décisions efficaces et accroître la visibilité des renseignements sur les dépenses.

1.6.6.4 Professionnels de l'approvisionnement

La SAE offrira à tous les professionnels de l'approvisionnement de nouveaux outils et processus et de nouvelles technologies pour fournir un service à la clientèle efficace et ainsi améliorer productivité et satisfaction, améliorer la qualité des données saisies durant le processus d'approvisionnement, réduire le fardeau administratif grâce à un environnement de travail sans papier, rehausser le contrôle de la qualité et réduire les risques liés au processus d'approvisionnement.'

- Les professionnels de l'approvisionnement au sein du Programme des approvisionnements de TPSGC agiront comme fournisseurs de services en approvisionnement partagés du GC afin d'aider les clients à mettre en œuvre le processus d'approvisionnement, à gérer les contrats et à établir et à maintenir des normes d'approvisionnement et des mécanismes stratégiques élargis.
- Les professionnels travaillant à l'extérieur du PA de TPSGC auront recours, eux, à la SAE pour trouver les biens et services particuliers disponibles pour répondre à leurs besoins; pour vérifier la disponibilité des articles et passer des commandes directement au moyen du catalogue électronique, ou pour démarrer une activité de sélection du fournisseur au moyen d'une demande.

1.6.6.5 Fournisseurs

Tous les fournisseurs qui procurent des biens et des services au GC ont besoin d'accéder aux renseignements et aux services qui facilitent la participation au processus d'approvisionnement.

Le GC s'engage à mettre en place des processus d'approvisionnement simplifiés, plus rapides et uniformes, qui facilitent le dialogue. On offrira ainsi une technologie plus conviviale et fonctionnelle, simplifiant la recherche de demandes de soumissions et la préparation de soumissions, en plus d'en réduire les coûts. On assurera aussi plus de transparence et une prise de décision justifiée de façon à assurer l'équilibre entre les approvisionnements importants et maintenir l'accès aux fournisseurs de toutes les tailles provenant de partout au Canada. Enfin, on simplifiera le processus relatif aux ententes-cadres pour améliorer l'uniformité de leur utilisation dans l'ensemble du gouvernement.

Les fournisseurs du GC utiliseront la SAE pour répondre par voie électronique aux demandes et aux dans la mesure du possible commandes de biens et de services (par l'intermédiaire du catalogue électronique); pour répondre manuellement ou par voie électronique aux activités de sélection des fournisseurs (demande de soumissions [Dx]); pour mettre à jour leurs offres dans le catalogue électronique et tenir à jour leur profil et les renseignements les concernant dans la SAE.

1.7 PRIORITÉS POUR L'ENTREPRENEUR

Le projet de SAE donne l'occasion de mettre en œuvre une approche électronique axée sur le client et d'améliorer la prestation de services pour tous les intervenants (professionnels de l'approvisionnement, fournisseurs et grand public) de façon économique et rentable. Les avancées récentes et continues des technologies et des méthodes de traitement des affaires sont des facteurs cruciaux qui permettront de respecter les principes et d'atteindre les objectifs d'approvisionnement généraux.

L'entrepreneur doit fournir un modèle de prestation de services adaptable et dynamique qui :

- utilise une solution moderne, axée sur le client et avancée sur le plan technologique pour assurer la satisfaction de la clientèle, en fournissant aux clients et aux intervenants un accès convivial aux services, par l'intermédiaire de modes de prestation en ligne et de processus simplifiés sans papier;
- fait en sorte que les voies de communication soient conformes aux attentes constantes des clients, et permet un accès facile à l'information pour les clients, les intervenants et les partenaires en prestation de services aux fins d'une prise de décisions éclairée;
- permette une gérance financière grâce à une administration des services dont la rentabilité et les économies sont mesurables, et s'appuie sur une structure de coûts transparente faisant l'objet d'un suivi et d'une surveillance (établissement de rapports et validation);
- offre une solution technologique adaptable et souple (y compris les logiciels et le matériel) pour se conformer aux changements en temps opportun et de façon économique (modifications aux politiques ou aux processus, partenariats);
- maximise l'efficacité administrative du modèle opérationnel au moyen de processus simplifiés, par l'automatisation entre tous les partenaires en prestation de services dans la mesure du possible et d'autres initiatives du gouvernement;
- veille à la conception d'un système fiable et robuste, doté d'un mécanisme de sauvegarde approprié afin d'assurer la continuité des activités;

- assure le respect des normes de sécurité et de confidentialité parmi tous les secteurs d'activité (p. ex. centre d'appels et gestion de l'information, suivi des incidents et gestion des intrusions);
- réduit au minimum les répercussions éventuelles d'une fraude en mettant en place les mesures de contrôle et les outils d'authentification nécessaires.

PARTIE 2: EXIGENCES LÉGISLATIVES, RÉGLEMENTAIRES ET EN TERMES DE POLITIQUES

2.1 INTRODUCTION

Les services automatisés fournis au moyen de la SAE doivent favoriser la conformité du GC à l'ensemble de ses lois, règlements, lignes directrices et politiques, tel qu'il est expliqué ci-dessous.

Les lois, les règlements, les politiques, les directives, les normes et les lignes directrices donnent d'autres renseignements utiles permettant d'identifier les exigences auxquelles la SAE et de la prestation de services au GC doivent répondre, ainsi que la portée et la complexité du déroulement des activités et des exigences fonctionnelles qui doivent être mises en œuvre. Même si l'emplacement actuel de la dernière version de chaque document électronique est indiqué, tous les documents peuvent faire l'objet de modifications et la SAE doit favoriser la conformité continue du GC à toutes les exigences prévues par les lois, les règlements et les politiques.'

La Partie 4 « Exigences techniques » et la Partie 5 « Exigences fonctionnelles » indiqueront de façon aussi complète que possible les lois, règlements, politiques, directives, normes et lignes directrices applicables ou pertinentes aux exigences dans chacune des sections.

2.2 LOIS ET RÈGLEMENTS FÉDÉRAUX

Les services automatisés fournis par l'intermédiaire de la SAE doivent faciliter la conformité du GC à l'ensemble de ses politiques, directives et lignes directrices, peu importe si des références plus précises figurent dans les parties 4 et 5, y compris, sans toutefois s'y limiter :

[Loi sur l'accès à l'information](#)

[Loi sur la protection des renseignements personnels](#)

[Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#)

[Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada](#)

[Loi sur les langues officielles](#)

[Loi canadienne sur les paiements](#)

[Règlement sur le paiement électronique](#)

Toutes les autres lois fédérales, y compris celles qui ne figurent pas sur la liste ci-dessus, se trouvent dans leur intégralité sur le site Web du ministère de la Justice à www.justice.gc.ca.

2.3 POLITIQUES, DIRECTIVES, NORMES ET LIGNES DIRECTRICES FÉDÉRALES

L'entrepreneur et la SAE doivent respecter directement l'ensemble des politiques, des directives et des lignes directrices fédérales, notamment ce qui suit :

[Cadre stratégique pour l'information et la technologie](#)

[Politique sur la gestion de l'information](#)

[Politique sur la gestion des technologies de l'information](#)

[Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information](#)

[Politique sur la protection de la vie privée](#)

[Politique sur l'accès à l'information](#)

[Directive concernant l'administration de la Loi sur l'accès à l'information](#)

[Politique sur la sécurité du gouvernement](#)

[Norme opérationnelle sur la sécurité matérielle](#)

[Politique sur la gouvernance en matière de gestion financière](#)

[Politique sur la vérification interne](#)

[Politique de communication du gouvernement du Canada](#)

[Politique sur le programme de coordination de l'image de marque](#)

[Directive sur la gestion de l'identité](#)

[Ligne directrice sur la définition des exigences d'authentification](#)

[Politique sur l'utilisation acceptable des dispositifs et des réseaux](#)

Politiques, normes et directives régissant la prestation de services en ligne, y compris, sans toutefois s'y limiter : (Ces normes Web remplacent la *Normalisation des sites Internet 2.0*)

[Normes Web du gouvernement du Canada](#)

[Norme sur l'accessibilité des sites Web](#)

[Norme sur la facilité d'emploi des sites Web](#)

[Norme sur la protection de la vie privée et le Web analytique](#)

[Norme sur l'interopérabilité du Web](#)

[Norme sur la gestion des services de courriel](#)

[Norme sur l'optimisation des sites Web et des applications pour appareils mobiles](#)

On trouvera d'autres politiques, normes, lignes directrices et directives dans leur intégralité sur le [site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor](#).

2.4 POLITIQUES, LOIS, NORMES, LIGNES DIRECTRICES, RÈGLEMENTS ET ENTENTES EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT

Les services automatisés fournis par l'intermédiaire de la SAE doivent faciliter la conformité du GC à l'ensemble de ses politiques, lois, normes, directives, règlements et ententes, peu importe si des références plus précises figurent dans les parties 4 et 5, y compris, sans toutefois s'y limiter :

[Accords sur les revendications territoriales globales](#)

[Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones](#)

[Accords de libre-échange du Canada](#)

[Accord sur le commerce intérieur](#)

[Sécurité industrielle](#)

[Cadre d'intégrité de TPSGC](#)

[Norme de données de classification des articles d'approvisionnement](#)

[Directive sur l'application de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée](#)

[Directive sur le paiement, la perception et la remise des taxes et droits provinciaux](#)

[Directive sur les demandes de renseignements personnels et de correction](#)

[Directive sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée](#)

[Directive sur les voyages du Conseil national mixte](#)

[Norme de sécurité et de gestion des marchés](#)

[Guide des approvisionnements de TPSGC](#)

[Norme relative au fichier fournisseur](#)

[Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones pour les acheteurs/fonctionnaires du gouvernement.](#)

[Lignes directrices concernant la conservation des documents administratifs communs de l'administration fédérale](#)

[Sources de renseignements du gouvernement fédéral et sur les fonctionnaires fédéraux 2009 – Index des fichiers de renseignements personnels](#)

[Loi sur le Tribunal canadien du commerce extérieur](#)

[Politique d'achats écologiques](#)

[Politique sur l'examen des acquisitions](#)

[Politique relative au contenu canadien](#)

[Politique sur les marchés](#)

[Politique sur le titre de propriété intellectuelle découlant des marchés d'acquisitions de l'État](#)

[Avis sur la Politique des marchés et circulaires du CT - Marchés](#)

[Avis sur la Politique des marchés 2007-04 – Marchés non concurrentiels](#)

[Politique sur les services communs](#)

[Politique sur l'équité en emploi](#)

[Règlement sur les marchés de l'État](#)

[Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement](#)

[Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux](#)

[Loi sur la gestion des finances publiques](#)

2.5 ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE LA SÉCURITÉ ET DE LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le GC compte actuellement l'un des cadres législatifs et politiques les plus exhaustifs au monde sur la protection des renseignements personnels. La protection de la vie privée des Canadiens est régie par la *Charte canadienne des droits et libertés* au moyen de diverses dispositions, mais surtout l'article 8 de la Charte, qui stipule que : « Chacun a droit à la protection contre les fouilles, les perquisitions ou les saisies abusives. » Le *Code criminel* compte diverses dispositions créant des actes criminels relativement à l'atteinte à la vie privée et, en particulier, la partie VI du Code qui porte sur l'interception de communications privées.

Bon nombre de lois fédérales comprennent des dispositions limitant l'utilisation et la communication de renseignements personnels recueillis par les institutions précises du gouvernement fédéral à des fins particulières, notamment la partie 4 de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* intitulée « Protection des renseignements personnels ».

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* prévoit des limites quant à la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels par les institutions du gouvernement fédéral. Elle confère également aux Canadiens le droit de consulter leurs propres renseignements personnels détenus par ces institutions et celui de les corriger. On trouvera de plus amples renseignements sur la sécurité et la protection des renseignements personnels à l'Annexe 2.

Par ailleurs, d'un point de vue de la sécurité de la technologie de l'information (TI), lorsque cela s'applique aux exigences de la SAE, l'entrepreneur doit se conformer à ce qui suit :

[Conseil en matière de sécurité de la TI](#)

[Exigences de sécurité liées aux réseaux locaux sans fil \(ITSG-41\)](#)

[La gestion des risques liés à la sécurité des TI : Une méthode axée sur le cycle de vie \(ITSG-33\)](#)

[Établissement des zones de sécurité dans un réseau - Considérations de conception relatives au positionnement des services dans les zones \(TISG-38\)](#)

[Guide sur l'authentification des utilisateurs pour les systèmes TI \(ITSG-31\)](#)

[Le Guide de travail pour l'évaluation des menaces et des risques \(ITSG-04\) a été remplacé par la Méthodologie harmonisée d'évaluation des menaces et des risques](#)

[Exigences de base en matière de sécurité pour les zones de sécurité de réseau au sein du gouvernement du Canada \(ITSG-22\)](#)

[Exigences de base en matière de sécurité pour les zones de sécurité de réseau au sein du gouvernement du Canada \(ITSG-22\)](#)

PARTIE 3: EXIGENCES NON FONCTIONNELLES

3.1 CONTEXTE

La présente section vise à déterminer les résultats ou exigences de portée générale qui s'applique à l'ensemble des aspects de la SAE.

3.2 ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

3.2.1 Adaptabilité au changement

La SAE doit être capable de s'adapter au changement et de tenir compte des demandes de changement du GC selon un calendrier convenu. Le GC prévoit que les types de changement suivants devraient probablement survenir pendant la durée du contrat :

- ajouter un nouveau flux de travail ou un flux de travail modifié pour tenir compte des nouvelles politiques ou approches du processus d'approvisionnement (comme l'introduction de mesures d'intégrité), y compris des règles administratives telles que des limites d'achat maximales admissibles, des conditions pour pouvoir acheter ou vendre des biens et des services et les effets sur les règles opérationnelles causés par d'autres variables;
- introduire de nouveaux messages ou documents de communication au sein des voies de communication existantes des clients, satisfaire à de nouvelles exigences administratives pour communiquer avec les clients et établir de nouveaux calendriers de communication;
- entamer de nouveaux échanges de données ou de données électroniques avec de nouveaux systèmes ou services ou des systèmes ou des services en place (p. ex., de nouvelles données sont intégrées dans l'environnement de gestion des relations avec les fournisseurs);
- modifier les politiques et les exigences administratives liées aux achats individuels (pouvoirs et mesures exigés par les clients); ces politiques et exigences administratives entraîneront le changement du flux de travail et des procédures organisationnelles et administratives.

Le Canada prévoit que les ressources et les activités liées à la modification de la SAE souple et configurable pourraient entraîner des coûts de gestion du changement. Or, la capacité de technologie de l'information exigée de l'entrepreneur, selon la description donnée à la partie 4, Exigences techniques, établit clairement les exigences d'une solution flexible en mesure d'évoluer au fil du temps sans entraîner des coûts importants de gestion du changement de la technologie de l'information.

3.2.2 Souplesse de la solution

Comme il a été indiqué plus tôt, un des objectifs de la SAE est de simplifier et de rationaliser le processus opérationnel autant que possible, tout en maintenant la souplesse nécessaire pour modifier les processus afin de répondre aux nouvelles exigences de programme ou à des événements circonstanciels qui pourraient limiter le processus opérationnel normal, sans nuire pour autant à la facilité d'utilisation de tous les clients.

L'entrepreneur doit également être en mesure d'intervenir manuellement, si le chargé de projet l'y autorise ou ordonne de le faire, dans des solutions automatisées ou de trouver des solutions de rechange pour modifier ou suspendre les opérations d'achats courants. Dans ces cas, l'entrepreneur doit :

- consigner les changements au processus;
- maintenir des registres complets de comptes touchés par le changement;
- rédiger des rapports ponctuels pour quantifier et qualifier les changements par suite du traitement modifié ou suspendu.

3.2.2.1 Adaptation aux changements attribuables aux politiques

Les changements à l'environnement, aux politiques et aux processus d'approvisionnement sont fréquents. Des programmes fédéraux connexes améliorent également l'efficacité du traitement au sein de leurs systèmes internes et en simplifiant leurs processus opérationnels. La SAE doit être suffisamment souple pour s'adapter à ces changements et modifier les activités, les processus et les configurations en conséquence, souvent à brève échéance.

3.2.2.2 Adaptation aux changements dans un environnement technique

La SAE devrait reposer sur une architecture souple, comme un concept d'architecture axée sur le service, lequel permet d'avoir un environnement de systèmes ouvert, interexploitable et souple. La SAE doit également être adaptée à l'environnement de technologie du GC sans exiger de changements à l'infrastructure technologique et à l'environnement bureautique du GC.

Dans l'ensemble, cette solution doit également être suffisamment souple et adaptable pour intégrer les systèmes en place ou les nouveaux systèmes et interopérer avec ceux-ci en prenant en charge les échanges d'information électroniques avec d'autres systèmes à l'aide de protocoles, de format, de contenu, et ce, dans les délais prévus pour le transfert, selon les normes et les besoins opérationnels du GC.

Il est possible que des modifications soient apportées à l'environnement technique. L'entrepreneur doit donc apporter des améliorations continues pour atteindre ses objectifs de rendement dans le domaine de sa solution et maintenir l'interopérabilité avec les autres points de contact technologiques tout au long de la durée du contrat.

3.2.3 Convivialité de la solution

L'interface utilisateur doit permettre d'apprendre et de mémoriser facilement le mode d'utilisation de la solution. Un des principaux objectifs opérationnels est de veiller à ce que l'utilisateur soit grandement satisfait de son expérience. L'entrepreneur doit donc en faire une de ses principales priorités.

Pour que la SAE et les services soient adoptés avec succès par les utilisateurs, l'entrepreneur doit offrir des systèmes et des services intuitifs, axés sur l'utilisateur, lesquels sont choisis, conçus, configurés et mis en œuvre sans oublier l'expérience de l'utilisateur. Par ailleurs, l'entrepreneur doit

adopter les meilleures pratiques en matière de conception de solutions ou en tirer profit, notamment :

- Garantir une interface utilisateur uniforme et normalisée dans la SAE.
- Guider les utilisateurs en fournissant des messages d'aide contextuels et des schémas de processus visuels sur demande du GC.
- Concevoir une interface d'utilisateur intuitive en suivant les meilleures pratiques sur le Web, par exemple en rendant les objets interactifs évidents, en faisant des commentaires, en évitant de faire répéter quoique ce soit par les utilisateurs en indiquant toujours les valeurs par défaut dans les champs et les formulaires, etc.
- Intégrer des outils et des plugiciels pour faciliter l'utilisation des applications Web des meilleures pratiques, comme les détails pour pointer la souris sur l'image, le remplissage automatique, un calendrier, une zone de liste déroulante à choix multiples, un sélecteur de date, un gestionnaire glisser-déplacer, des touches de raccourci.
- Permettre une intégration en douceur des outils de productivité et de l'environnement bureautique, comme la capacité glisser-déplacer avec la suite logicielle *Microsoft Office*.
- Permettre à un utilisateur de créer des hyperliens vers n'importe quel document pour qu'on puisse faire référence à celui-ci n'importe où dans la solution.
- Permettre à un utilisateur de personnaliser et de gérer ses aperçus, notamment en créant des favoris et des raccourcis, en configurant des actions par défaut et des valeurs par défaut pour les données et processus opérationnels.
- Protéger un utilisateur contre les erreurs humaines ou celles du système en instaurant des caractéristiques automatiques de tolérance aux pannes du système, comme l'enregistrement automatique des travaux en cours, et en instaurant des étapes de confirmation dans les déroulements du travail de l'utilisateur.

3.2.4 Exigences du gouvernement et conception de la solution

Le GC pourrait énoncer des exigences propres à l'administration gouvernementale, qui dépassent celles des pratiques opérationnelles du secteur privé, notamment les exigences en matière de sécurité, de protection des renseignements personnels et de langues officielles. Il pourrait être impossible de simplifier certains processus en raison de ces exigences.

3.2.5 Principes de gestion de l'information efficace

La gestion de l'information fait partie intégrante des responsabilités de l'entrepreneur. Grâce aux indicateurs de rendement clés et aux données transactionnelles, le Programme des approvisionnements peut évaluer le rendement et faire rapport à cet égard, créer des politiques d'approvisionnement, prendre des décisions stratégiques en matière d'achats, mesurer le rendement des fournisseurs, rendre publiques des données ouvertes par souci de transparence publique et maintenir un service à la clientèle de grande qualité, et ce, à toutes les étapes du cycle de vie de l'approvisionnement.

L'entrepreneur peut appliquer les principes de base de gestion de l'information efficace pour :

- éviter la collecte inutile de données en double, et assurer la cohérence des données ainsi que veiller à leur qualité;
- veiller à ce que l'information soit complète, exacte, à jour, pertinente et compréhensible;
- appuyer l'accès à l'information sous réserve des exigences stratégiques et juridiques;
- empêcher un accès illégal à l'information;
- empêcher les accès non autorisés, des pertes et des dommages à l'information.

Pour gérer l'information et les données de la SAE, il faut respecter les lois, les politiques et les procédures du GC, notamment la *Politique du gouvernement sur la sécurité*, la *Loi d'accès à l'information*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur les langues officielles*, la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada* et la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*.

Les lois mentionnées ci-dessus ainsi que les politiques applicables mentionnées dans l'énoncé des travaux (EDT) énoncent les exigences précises en matière de gestion de l'information, notamment ce qui suit :

- les renseignements qui doivent être saisis et utilisés et la façon de le faire;
- la durée de fonctionnement d'un programme ou d'un service;
- le temps pendant lequel on aura besoin de ces renseignements à des fins opérationnelles et juridiques /en tant que preuve.

Une politique de conservation ou d'élimination de l'information de la SAE doit respecter la *Politique sur la gestion de l'information*.

3.3 PRESTATION DE SERVICES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES

Comme l'exige la *Loi sur les langues officielles*, le GC est tenu de donner les services dans les deux langues officielles (anglais et français) du pays. En concevant la solution et en établissant des voies de contact permanentes avec la clientèle, l'entrepreneur doit :

- fournir les documents à l'intention des utilisateurs dans les deux langues officielles; communiquer avec les clients dans la langue de leur choix, l'anglais étant la langue par défaut si le client n'a pas indiqué son choix;
- consigner la préférence linguistique de l'utilisateur, de sorte que toutes les communications personnelles sont adressées dans la langue de son choix;
- veiller à ce que tous les documents de communication axés sur le client soient distribués dans les deux langues officielles;
- rendre la SAE accessible dans la langue officielle choisie par l'utilisateur, notamment tous les renseignements et outils destinés aux utilisateurs, comme le texte en arrière-plan, les applications Web, les messages d'erreur ou d'avertissement, les tableaux du système, les messages générés par le système et tout document imprimé et en ligne.

3.4 APPROVISIONNEMENT – OBLIGATIONS LIÉES AUX DEUX LANGUES OFFICIELLES

Lorsque l'approvisionnement se fait à l'échelle nationale ou provient d'un bureau ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles en vertu des lois et de la réglementation, tous les documents usuels ou normalisés doivent être fournis dans les deux langues officielles. Par conséquent, les utilisateurs doivent être en mesure de produire et de rendre disponibles les documents d'approvisionnement (avis publics, modalités, formulaires, demandes de soumissions, normes, descriptions d'articles, catalogues, contrats, etc.) dans l'une ou l'autre des langues officielles.

De plus :

- Toutes les demandes de soumissions publiques doivent être bilingues. Les utilisateurs doivent être en mesure de créer et de publier des documents de demande de soumissions en anglais et en français à l'aide de la SAE.
- La SAE doit considérer les versions dans les deux langues de la demande de soumissions comme une seule et même demande sur le plan de l'identification et du processus.
- Au cours des demandes de soumissions, le processus de questions et de réponses doit inclure la publication de la question du fournisseur et de la réponse dans les deux langues officielles.
- Les utilisateurs du GC doivent être en mesure de faire leurs recherches et leurs achats dans les deux langues officielles. Autrement dit, on doit pouvoir créer des catalogues en indiquant les caractéristiques d'un même produit dans les deux langues officielles.

3.5 SÉCURITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

3.5.1 Renseignements personnels et protégés

L'entrepreneur est toujours responsable des renseignements personnels et protégés, notamment :

- les renseignements sur l'identité du fournisseur (nom, adresse, profil de l'entreprise, curriculum vitae, expérience de travail, contrats antérieurs terminés, clients);
- les renseignements financiers du fournisseur (p. ex. renseignements bancaires);
- les procédures, formulaires, systèmes informatiques et la disposition des fichiers de données, les sites Internet, etc.;

Les coordonnées (y compris le nom commercial), les données biographiques, les renseignements sur les études, les renseignements financiers, les évaluations, le numéro d'assurance sociale, d'autres numéros d'identité (numéro d'entreprise) et la signature.

L'Annexe 2 – Sécurité et protection des renseignements personnels contient un tableau des exigences en matière de sécurité ainsi que de la matrice de traçabilité des exigences en matière de sécurité.

Conformément à l'Annexe 2 – Sécurité et protection des renseignements personnels, l'entrepreneur doit :

- garder en lieu sûr ces renseignements et protéger leur confidentialité et, à la clôture du contrat, les retourner au Canada;
- veiller à ce que la conversion, l'imagerie et la destruction subséquente des renseignements personnels contenus dans le contrat soient effectuées conformément aux lois et aux politiques applicables;
- garder en lieu sûr tous les renseignements créés, détruits, conservés, consultés et modifiés lors de la prestation de la solution conformément aux exigences prescrites par la loi. Ce faisant, la SAE doit :
- faire en sorte que la qualité, l'exactitude, l'exhaustivité et l'intégrité des données consignées dans le système soient toujours préservées grâce à l'application de mesures de validation pertinentes;
- faire en sorte que la cohérence des données puisse être vérifiée et que les données puissent être réconciliées;
- maintenir un historique par voies multiples des données envoyées ou reçues, des données échangées et des mises à jour de comptes effectuées par le client ou à l'intention du client;
- protéger les renseignements de nature délicate contre le vol, notamment le vol d'identité ou des gestes posés par des tiers non autorisés au nom de clients, la fraude ou la divulgation, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la Partie 4 « Protection des renseignements personnels » de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*;
- faire en sorte que toute destruction de dossiers soit effectuée selon les normes prescrites par la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada* et l'Appendice K : Autorisation de disposition de la SAE.

3.6 COMMUNICATIONS

Comme il est mentionné dans les objectifs, on s'attend à ce que la SAE accorde la priorité aux formats de communication électroniques, en ligne et libre-service. Cependant, compte tenu de la nature nationale et de la complexité globale des relations avec les clients, la SAE doit aussi offrir plusieurs modes de prestation de services, notamment un centre d'appels, une réponse vocale interactive (RVI), un centre de messages et un portail de service à la clientèle.

Quels que soient les modes choisis par les clients pour la gestion de leurs comptes et les communications, l'entrepreneur doit intégrer les modes de prestation de services et de communication avec la clientèle, de sorte que le même ensemble de renseignements est modifié, mis à jour et consulté uniformément. Dans l'ensemble, on s'attend à ce que l'entrepreneur applique, autant que possible, le principe de la résolution au premier contact en ce qui concerne le service à la clientèle, et ce, dans l'ensemble des modes de prestation.

Bien que l'on décrive ci-dessous les exigences des modes de prestation de services généraux, tous les modes de prestation de services doivent répondre aux exigences approuvées en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels (lois et politiques). L'entrepreneur doit, dans les limites des principes énoncés à la section 2, élaborer des processus et des produits favorisant la communication proactive avec les utilisateurs. Les communications doivent comprendre des messages clés tout au long du cycle de vie, y compris la communication initiale et les rappels des obligations des utilisateurs. Les objectifs visent à faire en sorte, d'une part, que les utilisateurs soient totalement informés de leurs obligations et de leurs options à chaque étape du cycle de vie de l'approvisionnement et, d'autre part, à faciliter des interactions continues avec les utilisateurs pour les aider à gérer efficacement leurs approvisionnements.

3.6.1 Principes de préparation des communications

L'entrepreneur doit préparer un plan de communication global pour la SAE, y compris des messages à l'intention des utilisateurs, soumis à l'approbation du chargé de projet. Ce plan de communication devrait faire le lien entre les objectifs opérationnels et la planification et la prestation des communications; expliquer la façon dont les communications contribueront à l'atteinte des objectifs du projet, ainsi que les choix stratégiques qui ont été faits et les motifs de ces choix; favoriser une compréhension commune des auditoires et des priorités; créer une continuité dans l'activité de communication sur une période prolongée; exprimer clairement les objectifs et les mesures de réussite; explorer et atténuer les risques que présentent les communications. Le chargé de projet approuvera le plan de communication et apportera les modifications nécessaires aux communications ciblées avec les utilisateurs.

Le chargé de projet examinera et approuvera les formulaires normalisés (Web et imprimés au besoin) et les messages destinés aux utilisateurs aux fins d'utilisation en ligne ou au téléphone (p. ex. scripts pour les appels téléphoniques et le clavardage en ligne) avant de mettre en œuvre ces documents de communication. Même si le GC doit entreprendre un processus d'approbation à l'interne pour que les messages de communication puissent être utilisés, dès que l'approbation est confirmée, le contenu doit être mis en œuvre rapidement dans le cadre des activités courantes. L'entrepreneur doit employer une approche permettant de modifier le contenu des communications en douceur et de façon transparente, de sorte que les messages peuvent être modifiés dans les flux de travaux ou les modes de prestation des clients, au besoin (p. ex. utiliser une composante du système de gestion du contenu).

L'entrepreneur doit doter le GC de la capacité d'adresser des communications sur mesure aux utilisateurs au moyen de la SAE, au besoin. Il doit veiller à ce que le GC ait la capacité d'accéder à un répertoire de messages préapprouvés et à des modèles de communication normalisés visant à adresser ces communications aux utilisateurs au moyen de la SAE.

Tableau 2 – Principes d'élaboration des communications

Principe	Motif
----------	-------

Approche de transformation	Facilite les possibilités qui permettent aux personnes de contribuer aux valeurs, à la mission et aux objectifs communs qui favorisent un changement de culture.
Consultation et ouverture	Favorise l'adoption d'une approche transparente et la mobilisation des intervenants dans le cadre du projet.
Crédibilité	Une approche de communication crédible instaure au sein de la collectivité la croyance que le but ultime est réalisable.
Information, mais aussi participation	Favorise l'adoption d'une approche de transformation et la mobilisation des intervenants dans le cadre du projet.
Communication en personne	Facilite la participation et la rétroaction
Évitement de la « surdose » d'information	Il est essentiel de fournir des renseignements exacts en temps opportun.
Uniformité des messages	L'uniformité améliore le professionnalisme et la crédibilité du projet.
Répétition des messages et recours à différents mécanismes	Plus il existe de mécanismes de communication, plus il est probable que le message sera assimilé. Le recours à différents mécanismes permet de répéter le message tout en évitant que les destinataires « décrochent » et améliore les chances de toucher un auditoire plus vaste.
Réponse aux demandes de renseignements : Encourager l'équipe à obtenir les renseignements dont les intervenants ont besoin.	Assure la mobilisation à l'égard du changement.
Adaptation des communications aux besoins de l'auditoire	Rend les renseignements « réels » pour l'auditoire. Celui-ci sera plus attentif si les renseignements sont pertinents et adaptés à sa situation.
Coordination centrale	Assure une approche uniforme.
Gestion des attentes	Encourage l'auditoire à croire au message qui

	leur est adressé. Il faut être réaliste plutôt que trop optimiste.
Écoute et suivi des commentaires	Encourage l'adhésion à l'approche en étant réceptif aux besoins de l'auditoire. Assure que l'approche répond aux besoins changeants de l'auditoire.

3.6.2 Prestation de services en ligne

L'entrepreneur doit respecter les politiques, les directives et les lois pertinentes relatives à la TI décrites en détail à la Partie 2, notamment les politiques, les normes et les directives régissant la prestation de services en ligne.

Le GC tient à fournir à la population de l'information et des services en ligne accessibles et à maintenir la confiance dans ses sites Web. L'entrepreneur doit respecter les directives en matière d'accessibilité des sites Web ainsi que les normes Web du GC tout au long de la durée du contrat. La liste des politiques et des directives à respecter se trouve à la Partie 2, mais il faut aussi intégrer à la structure de gouvernance générale un processus d'approbation officiel, y compris les essais et les audits applicables, pour assurer le respect des politiques.

3.7 BUREAU DE SERVICE

3.7.1 Gestionnaire de services

L'entrepreneur doit mettre un gestionnaire de services à la disposition des représentants du GC pendant les jours ouvrables, de 8 h à 17 h (heure de l'Est). On doit pouvoir joindre ce gestionnaire en tout temps (24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par année) au moyen de modes de communication approuvés par le GC, pour l'acheminement des services de gestion au palier hiérarchique approprié (incidents, demandes de changement), les incidents au niveau de priorité élevé et les incidents de sécurité, l'examen des niveaux de service, les activités de mise en œuvre des versions, la planification de la maintenance des versions et le calendrier des versions, la qualité des services et l'établissement de rapports sur les services.

3.7.2 Centre d'appels

Bien que le programme soit axé sur la prestation de services par voie électronique, l'entrepreneur doit également fournir et maintenir un bureau de service sécurisé auquel auront accès les utilisateurs pour les aider à utiliser la SAE et à régler leurs problèmes techniques.

Le bureau de service doit fournir des numéros de téléphone sans frais aux clients et prendre en charge l'acheminement automatisé des appels ainsi que des outils permettant de surveiller les délais de réponse aux appels, les appels menés à bien et les appels non résolus. L'entrepreneur doit aussi prendre en charge la réception des appels internationaux en fournissant des numéros de téléphone sans frais appropriés aux appelants internationaux.

Les problèmes non résolus, soulevés par les clients au bureau de service de l'entrepreneur et portant par exemple sur l'interprétation d'une politique ou une exception dans le traitement, doivent être acheminés à un responsable désigné par le GC qui réglera directement les problèmes ou prendra les décisions qui s'imposent.

3.7.3 Exigences du bureau de service

Le bureau de service de la SAE vise à faciliter la prestation des services de TI convenus en exécutant diverses activités de soutien, notamment les suivantes :

3.7.3.1 Responsabilités générales

- Agir comme premier point de contact pour les incidents signalés par les utilisateurs, leurs demandes et la communication en général.
- Restaurer le plus rapidement possible le fonctionnement normal des services en cas d'interruption de ceux-ci.
- Accroître la sensibilisation des utilisateurs aux problèmes de TI et promouvoir la bonne utilisation des services et des ressources de TI.
- Contribuer à d'autres fonctions de TI en gérant la communication des utilisateurs et en acheminant les incidents et les demandes au palier hiérarchique approprié selon les procédures définies.

3.7.3.2 Incidents liés à l'infrastructure

- Matériel
- Logiciels systèmes
- Temps de réponse du réseau

3.7.3.3 Incidents liés aux applications et aide à apporter le cas échéant

- SAE
- Applications opérationnelles du GC

3.7.3.4 Prise en charge des mots de passe

- Réinitialisations
- Demandes de changement des privilèges d'accès des comptes
- Demandes d'activation, de suspension et de fermeture de comptes d'utilisateurs finaux

3.7.3.5 Demandes de services

- Demandes d'installation, de déplacement, d'ajouts et de changement

3.7.3.6 Acheminement à des experts en la matière

- Acheminer les incidents concernant une politique ou un processus d'approvisionnement en particulier à l'expert en la matière pertinent.

L'entrepreneur doit fournir un bureau de service, conformément au tableau 3.7.3.8, Paliers et niveaux d'intervention du bureau de service, dans tous les fuseaux horaires canadiens à l'aide de modes de prestation de services, notamment les suivants :

- **Téléphone** : Fournir une ligne téléphonique permettant aux clients de parler directement à des agents de soutien du bureau de service pour soumettre leurs demandes de service et trouver des solutions à leurs problèmes.
- **Réponse vocale interactive (RVI)** : Développer et mettre en œuvre un mode de service sécurisé de RVI. La RVI devra fournir des renseignements généraux aux clients qui choisissent de ne pas s'auto-identifier. Ce service devra fournir à la clientèle une gamme d'options de libre-service pertinente. Les scripts de RVI font partie des produits de communication qu'il faut approuver, mais c'est à l'entrepreneur qu'il revient de veiller à ce que ce mode de service soit efficace et facilite l'échange d'information. Le service de RVI doit être offert dans les deux langues officielles 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Les clients doivent pouvoir parler à un agent de soutien du bureau de service à tout moment pendant les heures de fonctionnement du bureau.
- **Courriel** : Fournir une adresse de courriel permettant aux clients de soumettre leurs demandes de service au moyen de leur programme de courriel. Le client reçoit la confirmation et les notifications par courriel.
- **Clavardage en direct** : Fournir une session de clavardage permettant aux clients d'amorcer un dialogue texte avec les agents de soutien du bureau de service.
- **Libre-service** : Donner aux clients la capacité de créer une demande de service et d'essayer de régler eux-mêmes leurs problèmes en ayant accès à une base de connaissances.' Les clients peuvent également avoir accès à leurs dossiers existants et suivre l'état de leurs demandes.
- **Personnes handicapées** : Le GC tient à assurer la prestation de services de portée générale, à garantir l'accessibilité du public et à sensibiliser la population aux problèmes qui touchent les personnes ayant une déficience visuelle, une déficience auditive, une mobilité réduite ou des troubles cognitifs. Conformément aux politiques du GC en matière d'accessibilité et de convivialité, l'entrepreneur doit fournir aux clients d'autres modes de communication avec les clients (appareils de télécommunication pour personnes sourdes, claviers de télécommunication pour sourds, RVI, bandes sonores, gros caractères, braille, et versions électroniques en tous genres), selon les besoins. Une ligne de télécommunication pour personnes sourdes doit être disponible en tout temps. L'entrepreneur doit veiller à ce que la technologie du bureau de service soit mise à niveau, puis intégrée au service à la clientèle général, selon les besoins et conformément aux normes et aux politiques indiquées à la Partie 2.
- **Foire aux questions** : Permet aux agents de soutien du bureau de service et aux clients de se reporter à une liste de questions et de réponses communes pouvant tirer profit d'une base de connaissances.

3.7.3.7 Soutien à plusieurs paliers du bureau de service – Segmentation des utilisateurs

Tableau 3 – Segmentation des utilisateurs des services : Application par type d'utilisateur

	Professionnels de l'approvisionnement (professionnels de l'approvisionnement au sein du GC)	Industrie (tous les fournisseurs de biens et de services du GC)	Ministères et agences (utilisateurs finaux ayant accès aux renseignements sur l'approvisionnement et aux services)	Personnes de marque (sous-ministres, sous-ministres adjoints, membres de l'équipe de projet de la SAE du GC)
Catalogues électroniques	Palier 2 – Or	Palier 2 – Or	Palier 3 – Argent	/IP
Solution de gestion des contrats	Palier 1 – Platine	Palier 2 – Or	Palier 3 – Argent	/IP
Gestion des relations avec les fournisseurs	Palier 2 – Or	Palier 2 – Or	Palier 2 – Or	/IP
Gestion de la sélection des fournisseurs	Palier 1 – Platine	Palier 1 – Platine	Palier 3 – Argent	/IP
Renseignements d'affaires	Palier 3 – Argent	Palier 3 – Argent	Palier 3 – Argent	/IP

3.7.3.8 Paliers et niveaux d'intervention du bureau de service

Tableau 4 – Paliers et niveaux d'intervention du bureau de service

Palier	Heures de service	Niveau de priorité	Temps de réponse de l'acceptation des incidents (1)	Temps de résolution des incidents (2)
Palier 1	Du lundi au vendredi	1 – Urgent	15 minutes ou moins	1 heure ou moins

Palier	Heures de service	Niveau de priorité	Temps de réponse de l'acceptation des incidents (1)	Temps de résolution des incidents (2)
Platine Qualité supérieure	De 6 h à 19 h	2 – Élevé	15 minutes ou moins	4 heures ou moins
	Samedi et dimanche	3 – Moyen	2 heures normales d'opération ou moins	24 heures normales d'opération ou moins
	De 8 h à 17 h			
		4 – Faible	4 heures normales d'opération ou moins	48 heures normales d'opération ou moins
Palier 2 Or Amélioré	Du lundi au vendredi De 6 h à 19 h Samedi et dimanche De 8 h à 17 h	1 – Urgent	Non supporté dans le palier 2	
		2 – Élevé	30 minutes ou moins	4 heures ou moins
		3 – Moyen	4 heures normales d'opération ou moins	24 heures normales d'exploitation ou moins
		4 – Faible	6 heures normales d'opération ou moins	48 heures normales d'opération ou moins
Palier 3 Argent De base	Du lundi au vendredi De 6 h à 19 h	1 – Urgent	Non supporté dans le palier 3	
		2 – Élevé		
		3 – Moyen	4 heures normales d'opération ou moins	24 heures normales d'opération ou moins
		4 – Faible	6 heures normales d'opération ou moins	48 heures normales d'opération ou

Palier	Heures de service	Niveau de priorité	Temps de réponse de l'acceptation des incidents (1)	Temps de résolution des incidents (2)
				moins
Palier VIP	24 heures sur 24, 7 jours sur 7	1 – Urgent	15 minutes ou moins (en supposant que le processus est disponible)	2 heures ou moins (en supposant que le processus est disponible)
		2 – Élevé		
		3 – Moyen		
		4 – Faible		

Temps de réponse de l'acceptation des incidents : Paramètre qui permet de mesurer le temps nécessaire pour que le bureau de service accepte (c.-à-d. reçoive, consigne et attribue aux fins de résolution) un incident. Le temps est calculé à partir du moment où l'incident est reçu par l'agent du bureau de service jusqu'au moment où l'incident est consigné et attribué aux fins de résolution dans le système de gestion des services de TI.

Temps de résolution des incidents : Paramètre qui permet de mesurer le temps nécessaire pour que l'entrepreneur résolve un incident à partir du moment où l'incident est reçu par le bureau de service, indépendamment de la méthode utilisée. Le temps est calculé à partir du moment où l'incident est reçu par l'agent du bureau de service jusqu'au moment où la résolution est consignée dans le système de gestion des services de TI.

3.7.3.9 Niveaux de priorité

Tableau 5 – Niveaux de priorité

<p>Niveau de priorité 1 : Urgent – Incidence critique sur les activités</p>	<p>L'incident a entraîné un arrêt total et immédiat du travail, ce qui a eu une incidence sur une fonction essentielle ou une composante essentielle de l'infrastructure, ainsi que sur un processus opérationnel principal ou un vaste groupe d'utilisateurs (un ministère, un étage, une direction générale, un secteur d'activité ou un utilisateur externe). Il n'existe aucune solution de rechange.</p> <p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Problèmes majeurs liés à une application (p. ex. catalogage, sélection des fournisseurs, centre d'appels) ■ Interruption grave pendant des périodes critiques (p. ex. traitement de fin de l'exercice financier) ■ Panne du réseau étendu ou du réseau local ■ Atteinte à la sécurité
--	--

<p>Niveau de priorité 2 : Élevé – Incidence majeure sur les activités</p>	<p>Un processus opérationnel est touché d'une manière qui fait que des fonctions opérationnelles sont gravement affaiblies, plusieurs utilisateurs sont touchés, un utilisateur autorisé important est touché, ou la capacité ou la fonctionnalité d'une composante essentielle est considérablement réduite. Une solution de rechange peut exister, mais elle n'est pas facilement viable. Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Problèmes majeurs liés à des données, à une base de données ou à une application (p. ex. échange). ■ Fonctionnement au ralenti du système de courriel, mais charge de travail gérable ■ Atteinte à la sécurité d'un système non essentiel
<p>Niveau de priorité 3 : Moyen – Incidence modérée sur les activités</p>	<p>Un processus opérationnel est touché d'une manière qui fait que certaines fonctions ne peuvent pas être utilisées par les utilisateurs finaux ou qu'un système ou un service est affaibli. Une solution de rechange peut exister. Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Problèmes liés aux télécommunications (p. ex. BlackBerry, carte d'autocommutateur privé numérique ou analogique) ■ Problèmes liés aux appareils pour utilisateurs finaux (p. ex. matériel, logiciel)
<p>Niveau de priorité 4 : Faible – Incidence minimale sur les activités</p>	<p>L'incident a peu d'incidence sur les processus opérationnels normaux et peut être résolu selon un calendrier établi. Une solution de rechange existe ou l'incident a une incidence négative minimale sur la capacité d'un utilisateur à effectuer ses tâches quotidiennes normales. Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Questions pratiques sur les procédures ■ Demandes de service (p. ex. amélioration d'un système) ■ Problèmes liés aux périphériques (p. ex. imprimante locale) ■ Maintenance préventive

3.7.3.10 Rôles et responsabilités généraux

L'entrepreneur doit fournir tout le personnel et toutes les ressources nécessaires à l'opération du bureau de service. Il doit aussi définir et appliquer des processus de soutien, notamment en ce qui concerne la gestion des incidents, des problèmes et des changements ainsi que l'acheminement au palier hiérarchique approprié. En outre, il doit générer un rapport sur le rendement du bureau de service et l'examiner pour vérifier la conformité avec les niveaux de service et les mesures de rendement selon un calendrier convenu avec le GC.

Tableau 6 – Rôles et responsabilités généraux

Rôles et responsabilités généraux	Entrepreneur	GC
Fournir des services de soutien du bureau de service, un service de	R	A

Rôles et responsabilités généraux	Entrepreneur	GC
dépannage et des documents dans les deux langues officielles.		
Fournir de l'aide spécialisée de niveau 1 [niveaux 2 et 3] en ce qui concerne les demandes de renseignements sur les caractéristiques, les fonctions et l'utilisation du matériel et des logiciels.	R	I
Déterminer les incidents et les demandes de service, les acheminer au palier hiérarchique approprié (p. ex. aux niveaux 2 et 3), les gérer, les résoudre et les clore, y compris ceux qui sont acheminés à des tiers.	R	I
Concevoir et déployer un modèle fonctionnel d'acheminement au palier hiérarchique approprié qui permet la résolution des incidents. La SAE doit permettre d'acheminer les incidents qui ne peuvent pas être résolus à un autre niveau de soutien aux fins de résolution et de recueillir les renseignements nécessaires auprès de l'appelant avant l'acheminement.	R	A
Fournir du personnel du bureau de service convenablement formé pour assurer le soutien à distance de niveau 1 [et de niveaux 2 et 3, s'il y a lieu] afin de respecter les exigences du GC.	R	I
Coordonner le processus d'analyse des causes fondamentales des incidents récurrents et des incidents de niveaux de priorité 1 et 2.	R	I
Fournir un processus de gestion des incidents en boucle fermée, qui consiste notamment à informer le client de la modification de l'état ou à communiquer avec le client pour obtenir de plus amples renseignements, au besoin.	R	A

3.7.3.11 Rôles et responsabilités se rapportant au premier point de contact

Tableau 7 – Rôles et responsabilités se rapportant au premier point de contact

Rôles et responsabilités se rapportant au premier point de contact	Entrepreneur	GC
Recommander des procédures relatives au premier point de contact.	R	C
Établir, documenter et tenir à jour, dans le guide des normes et des procédures, des procédures relatives au premier point de contact de l'entrepreneur qui respectent les exigences et les politiques du GC.	R	C
Examiner et approuver les procédures relatives au premier point de contact.	I	R
Sélectionner et mettre en place le matériel et les logiciels (p. ex., RVI, répartition automatique des appels) nécessaires à la collecte, au suivi et à la gestion des demandes de service et des incidents du bureau de service reçus par le bureau de service.	R	I
Accorder un accès par téléphone au premier point de contact au moyen d'un numéro de téléphone sans frais pour tous les services du bureau de service décrits dans le présent énoncé des travaux, pour tous les sites du GC.	R	I
Fournir un premier point de contact et assurer la coordination relativement à tous les rapports d'incident et à toutes les demandes de renseignements et de service (p. ex. installations, déplacements, ajouts et changements) visés par le présent énoncé des travaux.	R	I

Rôles et responsabilités se rapportant au premier point de contact	Entrepreneur	GC
Fournir plusieurs modes de communication, y compris des messages vocaux, des courriels et un site intranet. Dans le cas des services de communication vocale, tout système de RVI doit permettre la sortie immédiate du système et la communication directe avec un agent du bureau de service.	R	I
Le système de RVI doit permettre la transmission d'annonces et de renseignements, y compris des fonctions de : a) personnalisation des messages; b) communication de messages d'urgence ou de réponse; c) communication de messages de sensibilisation au sujet des services.	R	I
Enregistrer et rediriger les demandes de service et les incidents qui sont hors de la portée.	R	I

3.7.3.12 Opérations et administration

Tableau 8 – Rôles et responsabilités se rapportant aux opérations et à l'administration

Rôles et responsabilités se rapportant aux opérations et à l'administration	Entrepreneur	GC
Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne les opérations et l'administration du bureau de service.	C	R
Établir, documenter et tenir à jour, dans le guide des normes et des procédures, des procédures relatives aux opérations et à l'administration du bureau de service qui respectent les exigences et les politiques définies.	R	A
Examiner et approuver les procédures relatives aux opérations et à l'administration du bureau de service.	C	R
Fournir des ressources supplémentaires, au besoin, pendant les événements critiques prévus et imprévus.	R	I
Gérer l'utilisation du bureau de service, en assurer le suivi et établir des rapports à cet égard.	R	I
Fournir une liste des personnes-ressources responsables de l'acheminement au palier hiérarchique approprié du GC.	I	R
Tenir et fournir une liste des personnes-ressources responsables de l'acheminement au palier hiérarchique approprié pour tous les paliers de service (y compris des tiers comme les fournisseurs et les fournisseurs de services).	R	C
Envoyer des messages à diffusion générale ou d'autres avis pour faire le point sur les événements prévus et imprévus, au besoin.	R	C
Accorder aux utilisateurs finaux ou aux gestionnaires un accès aux demandes de service et aux rapports d'incident en ligne ou dans un portail.	R	I
Établir et exécuter des procédures relatives à la réalisation de sondages sur la satisfaction des utilisateurs finaux conformément aux exigences relatives aux niveaux de service.	R	I
Examiner et approuver les procédures relatives à la réalisation de	C	R

Rôles et responsabilités se rapportant aux opérations et à l'administration	Entrepreneur	GC
sondages sur la satisfaction des utilisateurs finaux.		
Mettre en place un programme d'amélioration continue visant à améliorer la prestation de services au sein du bureau de service.	R	A
Trouver des solutions qui réduiront au minimum le besoin d'appeler le bureau de service (p. ex. formation supplémentaire à l'intention des utilisateurs finaux, possibilités d'autoassistance, analyse des causes fondamentales).	R	C
Examiner et approuver les solutions qui réduiront au minimum le besoin d'appeler le bureau de service.	I	R
Coordonner et rendre accessible la documentation sur l'environnement (p. ex. configuration du réseau et inventaire des logiciels qui doivent être pris en charge).	R	C

3.7.3.13 Gestion des demandes et des incidents

Le processus de gestion des incidents de l'entrepreneur doit assurer le rétablissement rapide des activités et des services de TI à la suite d'un écart imprévu dans l'environnement opérationnel et de TI de l'entrepreneur.

La gestion des demandes et des incidents se rapporte aux activités associées aux processus de gestion des incidents de bout en bout, y compris l'acheminement à des spécialistes de niveaux 2 et 3 dans le cadre d'un processus défini, notamment les ressources principales de l'entrepreneur, des tiers, comme des fournisseurs de matériel informatique et de logiciels, d'autres prestataires de services tiers et des ressources internes de soutien technique du GC.

Tableau 9 – Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des demandes et des incidents

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des demandes et des incidents	Entrepreneur	GC
Recommander des procédures relatives à la gestion des demandes de service et des incidents qui s'inspirent des processus de la Bibliothèque de données sur l'infrastructure des technologies de l'information ou des processus ISO.	R	C
Déterminer et décrire les priorités et les objectifs en matière de réponse et de résolution en ce qui concerne les incidents et les demandes de service qui ont des répercussions différentes.	I	R
Établir, documenter et tenir à jour, dans le guide des normes et des procédures, des procédures relatives à la gestion des demandes de service et des incidents qui respectent les exigences et les politiques du GC, notamment en ce qui concerne la réception des appels de demande de service du GC et la réponse à ces appels conformément à l'ordre de priorité défini et aux objectifs en matière de résolution.	R	A
Examiner et approuver les procédures relatives à la gestion des	I	R

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des demandes et des incidents	Entrepreneur	GC
demandes de service et des incidents.		
Veiller à ce que les réponses aux demandes de service soient fondées sur l'ordre de priorité et l'incidence plutôt que sur la méthode utilisée pour aviser le bureau de service (p. ex. téléphone, courriel, télécopieur ou saisie directe dans le système des demandes de service par l'utilisateur final).	R	I
Fournir un système qui permet de consigner et de gérer l'ensemble des incidents, des demandes de service, des rapports d'incident et des demandes de renseignements ainsi que d'en assurer le suivi, peu importe la méthode utilisée pour présenter les demandes de service (p. ex. téléphone, courriel, télécopieur ou saisie directe en ligne par l'utilisateur final).	R	I
Fournir un processus de bout en bout qui permet de déterminer les incidents, de les acheminer au palier hiérarchique approprié, de les transférer, de les résoudre (gérer) et de les clore, y compris ceux qui sont acheminés à des tiers.	R	I
Recevoir les appels du personnel technique et des utilisateurs finaux, y répondre, résoudre le problème et assurer un suivi ou effectuer une surveillance jusqu'à la clôture.	R	I
Catégoriser tous les incidents, établir leur priorité et les consigner dans le système des incidents du bureau de service (p. ex. demandes de renseignements, problèmes, demandes de service).	R	I
Veiller à ce que tous les incidents soient désignés par un numéro unique, peu importe la méthode de communication utilisée, pour qu'il soit possible d'assurer leur suivi pendant le cycle de vie de la demande de service.	R	I
Surveiller les incidents (c.-à-d. incidents du bureau de service) et les acheminer au palier hiérarchique approprié, conformément aux politiques et aux procédures, jusqu'à ce qu'ils soient résolus et que les utilisateurs finaux soient satisfaits.	R	I
Rechercher la cause des incidents à l'aide des bases de connaissances de l'entrepreneur ou de tiers (p. ex. bases de connaissances sur les applications de l'entrepreneur).	R	I
Résoudre les incidents au niveau 1, si possible; sinon, acheminer les incidents aux ressources de niveau 2 ou 3 appropriées, au besoin, tout en recueillant les renseignements nécessaires auprès de l'appelant avant l'acheminement. Les incidents non résolus ne doivent être acheminés au GC que lorsque toutes les options de résolution prévues par le modèle fonctionnel d'acheminement au palier hiérarchique approprié de l'entrepreneur ont été épuisées.	R	I
Avant l'entrée en service, l'entrepreneur doit fournir le modèle	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des demandes et des incidents	Entrepreneur	GC
d'acheminement au palier hiérarchique approprié qu'il appliquera, y compris les renseignements suivants : a) le nombre de paliers; b) une description de l'acheminement au palier hiérarchique approprié; c) la façon dont les incidents acheminés au palier hiérarchique approprié sont traités; d) des rappels d'acheminement au palier hiérarchique approprié; e) de la documentation sur l'acheminement au palier hiérarchique approprié; f) l'avis envoyé au chargé de projet; g) la situation du client.		
Fournir une aide spécialisée sur le plan des fonctions et des processus pour les applications comprises dans la portée au niveau 1, et acheminer aux ressources de niveaux 2 et 3, au besoin.	R	I
Consigner les solutions aux incidents non résolus dans la base de connaissances.	R	I
Vérifier l'acceptation des services en communiquant avec les utilisateurs finaux pour confirmer les résultats et le niveau de satisfaction.	R	I
Déterminer les caractéristiques et la cause fondamentale des incidents de niveau 1 [niveaux 2 et 3].	R	C
Veiller à ce que les incidents récurrents qui répondent aux critères définis soient examinés dans le cadre du processus d'analyse des causes fondamentales.	R	I
Vérifier que tous les documents (p. ex. gestion des répertoires, des biens et des configurations) sont mis à jour pour indiquer que les demandes de service sont achevées ou résolues.	R	I
Autoriser la clôture des demandes de service et des incidents du bureau de service.	R	I
Envoyer des avis de clôture des demandes de service et des incidents du bureau de service conformément aux politiques du GC.	R	I
Accorder au GC un accès complet et continu à toutes les demandes et à tous les renseignements sur la clôture des incidents, notamment : a) la réception des incidents; b) la détermination des incidents; c) l'établissement de la priorité des incidents; d) la gestion des incidents; e) l'attribution des incidents; f) les méthodes de consignation, de suivi et de mise à jour des incidents; g) la résolution et la clôture des incidents.	R	I

3.7.3.14 Administration des utilisateurs finaux

Tableau 10 – Rôles et responsabilités se rapportant à l'administration des utilisateurs finaux

Rôles et responsabilités se rapportant à l'administration des utilisateurs finaux	Entrepreneur	GC
Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne l'administration des utilisateurs finaux.	C	R
Établir, documenter et tenir à jour, dans le guide des normes et des procédures, des procédures relatives à l'administration des utilisateurs finaux de l'entrepreneur qui respectent les exigences et les politiques du GC.	R	C
Examiner et approuver les procédures relatives à l'administration des utilisateurs finaux.	I	R
Recevoir et traiter les demandes d'activation, de modification et de fermeture de comptes d'utilisateurs finaux, et en assurer le suivi.	R	I
Coordonner l'administration, l'activation, la modification et la fermeture de comptes d'utilisateurs finaux (p. ex. configuration du mot de passe ou du compte, demandes de réinitialisation du mot de passe, connectivité à distance, comptes de courriel, numéros d'identification des utilisateurs finaux).	R	I
Créer, modifier et supprimer des comptes d'utilisateurs finaux sur demande, conformément aux politiques de sécurité du GC.	R	C
Collaborer avec d'autres domaines spécialisés pour gérer les comptes d'utilisateurs finaux, au besoin.	R	I
Effectuer ou demander la réinitialisation de mots de passe, au besoin, conformément aux politiques de sécurité du GC.	R	I

3.7.3.15 Autoassistance

Tableau 11 – Rôles et responsabilités se rapportant à l'autoassistance

Rôles et responsabilités se rapportant à l'autoassistance	Entrepreneur	GC
Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne l'autoassistance.	C	R
Établir, documenter et tenir à jour le guide des normes et des procédures relatives à l'autoassistance qui respecte les politiques du GC.	R	C
Examiner et approuver les procédures relatives à l'autoassistance.	I	R
Mettre en œuvre des capacités d'autoassistance qui permettront aux utilisateurs finaux de profiter du libre-service, notamment des demandes de réinitialisation de mots de passe et d'autres fonctions administratives, des procédures accessibles aux utilisateurs finaux dans des bases de connaissances et la vérification de l'état des incidents en ligne.	R	I
Fournir des capacités d'autoassistance dans les deux langues officielles.	R	A
Surveiller et examiner l'efficacité et l'utilisation des capacités d'autoassistance.	I	R
Élaborer et formuler des recommandations quant aux améliorations à apporter aux capacités d'autoassistance.	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à l'autoassistance	Entrepreneur	GC
Examiner et approuver les recommandations formulées quant aux améliorations à apporter aux capacités d'autoassistance.	I	R
Mettre en œuvre les recommandations approuvées quant aux améliorations à apporter aux capacités d'autoassistance.	R	I

3.7.3.16 Demandes d'exception

Tableau 12 – Rôles et responsabilités se rapportant aux demandes d'exception

Rôles et responsabilités se rapportant aux demandes d'exception	Entrepreneur	GC
Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne les demandes d'exception.	I	R
Établir, documenter et tenir à jour, dans le guide des normes et des procédures, un processus, des procédures et les formulaires requis se rapportant aux demandes d'exception qui respectent les exigences et les politiques du GC.	R	A
Examiner et approuver les procédures relatives aux demandes d'exception de l'entrepreneur.	I	R
Consigner les demandes d'exception dans le système de gestion des incidents du bureau de service, recueillir et analyser les demandes, recommander des mesures à prendre relativement aux demandes, traiter les demandes jusqu'à leur approbation ou leur rejet, et informer les demandeurs de l'état de leur demande.	R	I
Examiner et approuver les demandes d'exception.	I	R
Prendre les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les demandes.	R	I
Informer les demandeurs de l'état de leur demande d'exception lorsqu'elle est approuvée.	R	I

3.7.3.17 Rapports du bureau de service

Tableau 13 – Rôles et responsabilités se rapportant aux rapports du bureau de service

Rôles et responsabilités se rapportant aux rapports du bureau de service	Entrepreneur	GC
Recommander une liste des rapports de gestion du bureau de service.	R	C
Examiner et approuver la liste des rapports de gestion du bureau de service.	I	R
Établir des rapports sur les statistiques et les tendances du bureau de service, comme il est indiqué dans le guide des normes et des procédures (p. ex. volumes de demandes de service et tendances connexes par type d'utilisateur final).	R	I
Établir des rapports sur les tendances relatives aux demandes de service et indiquer les besoins en formation.	R	I
Vérifier les résultats des rapports et les activités du bureau de service périodiquement.	I	R
Accorder un accès aux rapports du bureau de service du GC en ligne ou	R	I

Rôles et responsabilités se rapportant aux rapports du bureau de service	Entrepreneur	GC
dans un portail.		

3.7.4 Normes de service

3.7.4.1 Mesure du rendement et établissement de rapports

Un rapport sur le rendement qui contient des renseignements statistiques sur le rendement de la SAE par rapport aux exigences énoncées à la section « Objectifs en matière de niveau de service » doit être fourni au GC sur demande.

Ce rapport doit contenir l'identificateur et l'état de la demande de service, ainsi que tout renseignement dont le chargé de projet aura besoin pour comprendre la demande et la régler.

3.7.4.2 Lacunes et exclusions relatives aux normes de service

En ce qui concerne les lacunes relatives aux normes de service ou une tendance négative au non-respect des normes de service, à la suite d'une analyse des données saisies, comme il est décrit à la section « Mesure du rendement et établissement de rapports », l'entrepreneur doit indiquer toutes les irrégularités et faire ce qui suit :

- Aviser le chargé de projet dès qu'il prend connaissance de ces lacunes.
- Effectuer une analyse des causes fondamentales afin de trouver la cause sous-jacente des lacunes et de préserver les données qui indiquent la cause des lacunes.
- Prendre des mesures visant à réduire au minimum les répercussions des lacunes et à empêcher que celles-ci se reproduisent, comme il a été convenu avec le chargé de projet.
- Si cela est possible, corriger les lacunes immédiatement afin de reprendre la prestation du service conformément à la norme de service applicable.
- Préparer un rapport qui fait état des lacunes et, dans la mesure du possible, de la cause, des répercussions sur les activités, des plans de mesures correctives, du calendrier de mise en œuvre des plans d'amélioration et de toute incidence sur les services, et le remettre au chargé de projet.
- Aviser le chargé de projet, à la demande de ce dernier et dans la mesure demandée, de l'état d'avancement de toutes les mesures correctives qu'il a prises en ce qui concerne la cause sous-jacente des lacunes.
- Dans la détermination de la conformité de l'entrepreneur avec les normes de service, les événements dont la cause fondamentale est indépendante de la volonté de l'entrepreneur ne seront pas pris en compte (sauf si l'événement est le résultat d'actes ou d'omissions de l'entrepreneur).
- Tout événement découlant directement d'un événement imprévisible.
- Toute mesure prise par l'entrepreneur à la demande du chargé de projet qui va à l'encontre d'un avis clair et raisonnable de l'entrepreneur.

Au besoin, l'entrepreneur doit fournir au chargé de projet une preuve que la cause fondamentale est indépendante de sa volonté.

3.7.4.3 Disponibilité du bureau de service

Tableau 14 – Disponibilité du bureau de service

DISPONIBILITÉ DU BUREAU DE SERVICE			
Disponibilité du bureau de service	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
1) Soutien automatisé des mots de passe 2) Soutien des utilisateurs 3) Soutien des fournisseurs 4) Soutien des opérations de TI et soutien technique	Horaire	1) Du dimanche au samedi, en tout temps 2) Du lundi au vendredi, de 4 h à 19 h 3) Du dimanche au samedi, en tout temps	99,7 %
	Formule	Disponibilité (%) = 100 % - Non-disponibilité (%) où la non-disponibilité se définit comme suit : $(\Sigma \text{Durée de l'interruption} \times 100 \%) \div (\text{Horaire} - \text{Interruption prévue})$	
	Intervalle de mesure	Premier mois : Mesure quotidienne Par la suite : Mesure quotidienne	
	Période visée	Premier mois : Rapport hebdomadaire Par la suite : Rapport mensuel	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.7.4.4 Vitesse de réponse aux appels

Tableau 15 – Vitesse de réponse aux appels

VITESSE DE RÉPONSE AUX APPELS			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	20 secondes ou moins	90 % ou plus
	Formule	[Nombre d'appels effectués au bureau de service pendant l'intervalle de mesure qui sont traités dans le	

VITESSE DE RÉPONSE AUX APPELS		
		respect de l'objectif de rendement] ÷ [Nombre total d'appels effectués au bureau de service pendant l'intervalle de mesure] × 100 % = Pourcentage atteint
	Intervalle de mesure	Mensuellement
	Période visée	Mensuellement
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer

3.7.4.5 Taux d'abandon d'appels

Tableau 16 – Taux d'abandon d'appels

TAUX D'ABANDON D'APPELS			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Sans objet	5 % ou moins
	Formule	[Nombre d'appels effectués au bureau de service pendant l'intervalle de mesure qui sont abandonnés avant d'être traités par un agent] ÷ [Nombre total d'appels effectués au bureau de service qui sont transférés dans la file d'attente pendant l'intervalle de mesure] × 100 % = Pourcentage d'abandon	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.7.4.6 Temps de réponse aux courriels

Tableau 17 – Temps de réponse aux courriels

TEMPS DE RÉPONSE AUX COURRIELS			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	1 heure ou moins	95 % ou plus
	Formule	[Nombre de courriels reçus pendant l'intervalle	

TEMPS DE RÉPONSE AUX COURRIELS		
		de mesure qui sont traités dans le respect de l'objectif de rendement] ÷ [Nombre total de courriels reçus pendant l'intervalle de mesure] multiplié par 100 % = pourcentage (%) atteint
	Intervalle de mesure	Mensuellement
	Période visée	Mensuellement
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer

3.7.4.7 Temps de réponse aux messages vocaux

Tableau 18 – Temps de réponse aux messages vocaux

TEMPS DE RÉPONSE AUX MESSAGES VOCAUX			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	30 minutes ou moins	95 % ou plus
	Formule	[Nombre de messages vocaux reçus dans le système de messagerie vocale pendant l'intervalle de mesure qui sont traités dans le respect de l'objectif de rendement] ÷ [Nombre total de messages vocaux reçus dans le système de messagerie vocale pendant l'intervalle de mesure] × 100 % = Pourcentage atteint	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.7.4.8 Temps d'acceptation des incidents

Tableau 19 – Temps d'acceptation des incidents

TEMPS D'ACCEPTATION DES INCIDENTS			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences

TEMPS D'ACCEPTATION DES INCIDENTS			
			relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Incident de gravité 1 : 15 minutes ou moins Incident de gravité 2 : 15 minutes ou moins Incident de gravité 3 : 2 heures normales d'exploitation ou moins Incident de gravité 4 : 4 heures normales d'exploitation ou moins	95 % ou plus (tous les niveaux de gravité)
	Formule	$\frac{\text{[Nombre d'incidents (tous les niveaux de gravité) reçus et acceptés (c.-à-d. reçus, consignés et attribués) dans le respect de l'objectif de rendement pendant l'intervalle de mesure]}}{\text{[Nombre total d'incidents (tous les niveaux de gravité) reçus et acceptés pendant l'intervalle de mesure]}} \times 100 \% = \text{Pourcentage atteint}$	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.7.4.9 Temps d'acceptation des demandes de service

Tableau 20 – Temps d'acceptation des demandes de service

TEMPS D'ACCEPTATION DES DEMANDES DE SERVICE			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Demandes de service urgentes : 1 heure ou moins Autres demandes de service : 16 heures normales d'exploitation ou moins	95 % ou plus (deux types)
	Formule	$\frac{[\text{Nombre de demandes de service (deux types) reçues et acceptées (c.-à-d. reçues, consignées et attribuées) dans le respect de l'objectif de rendement pendant l'intervalle de mesure}]}{[\text{Nombre total de demandes de service (deux types) reçues et acceptées pendant l'intervalle de mesure}]} \times 100 \% = \text{Pourcentage atteint}$	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.7.4.10 Gestion des incidents : Résolution au premier contact

Tableau 21 – Gestion des incidents : Résolution au premier contact

GESTION DES INCIDENTS : RÉOLUTION AU PREMIER CONTACT			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Sans objet	80 % ou plus
	Formule	[Nombre de cas traités au bureau de service pendant	

GESTION DES INCIDENTS : RÉOLUTION AU PREMIER CONTACT		
		l'intervalle de mesure qui sont résolus par l'agent qui a initialement traité le cas et qui ne nécessitent pas de rappel] ÷ [Nombre total de cas traités au bureau de service pendant l'intervalle de mesure] × 100 % = Pourcentage atteint
	Intervalle de mesure	Mensuellement
	Période visée	Mensuellement
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer

3.7.4.11 Gestion des incidents : Rappel

Tableau 22 – Gestion des incidents : Rappel du premier contact

GESTION DES INCIDENTS : RAPPEL DU PREMIER CONTACT			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Sans objet	Moins de 5 %
	Formule	[Nombre de cas traités au bureau de service pendant l'intervalle de mesure qui nécessitent un rappel] ÷ [Nombre total de cas traités au bureau de service pendant l'intervalle de mesure] × 100 % = Pourcentage de rappel	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.7.4.12 Gestion des incidents : Temps de résolution des incidents

Tableau 23 – Gestion des incidents : Temps de résolution des incidents

GESTION DES INCIDENTS : TEMPS DE RÉOLUTION DES INCIDENTS			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Incident de gravité 1 : 4 heures ou	Incident de

GESTION DES INCIDENTS : TEMPS DE RÉOLUTION DES INCIDENTS			
		moins Incident de gravité 2 : 6 heures ou moins Incident de gravité 3 : 24 heures normales d'exploitation ou moins Incident de gravité 4 : 120 heures normales d'exploitation ou moins	gravité 1 : 95 % ou plus Incident de gravité 2 : 95 % ou plus Incident de gravité 3 : 90 % ou plus Incident de gravité 4 : 90 % ou plus
	Formule	$[\text{Nombre d'incidents reçus pendant l'intervalle de mesure qui sont résolus dans le respect de l'objectif de rendement}] \div [\text{Nombre total d'incidents reçus pendant l'intervalle de mesure}] \times 100 \% = \text{Pourcentage atteint}$	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.7.4.13 Gestion des incidents : Envoi d'avis de clôture des incidents et des demandes de service aux utilisateurs

Tableau 24 – Gestion des incidents : Envoi d'avis de clôture des incidents et des demandes de service aux utilisateurs

GESTION DES INCIDENTS : ENVOI D'AVIS DE CLÔTURE DES INCIDENTS ET DES DEMANDES DE SERVICE AUX UTILISATEURS			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Moins de 20 minutes pour la résolution des incidents ou l'achèvement des demandes de service	98 % ou plus
	Formule	$[\text{Nombre d'incidents résolus et de demandes de service achevées pendant l'intervalle de mesure pour lesquels un avis de clôture a été envoyé à l'utilisateur dans le respect de l'objectif de rendement}] \div [\text{Nombre total d'incidents résolus et de demandes de service achevées pendant l'intervalle de mesure}] \times 100 \% =$	

GESTION DES INCIDENTS : ENVOI D'AVIS DE CLÔTURE DES INCIDENTS ET DES DEMANDES DE SERVICE AUX UTILISATEURS		
		Pourcentage atteint
	Intervalle de mesure	Mensuellement
	Période visée	Mensuellement
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer

3.7.4.14 Gestion des incidents : Taux de résolution des incidents et des demandes de service

Tableau 25 – Gestion des incidents : Taux de résolution des incidents et des demandes de service

GESTION DES INCIDENTS : TAUX DE RÉOLUTION DES INCIDENTS ET DES DEMANDES DE SERVICE			
Disponibilité du bureau de service	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Incidents : Incident de gravité 1 : 24 heures ou moins Incident de gravité 2 : 24 heures ou moins Incident de gravité 3 : 120 heures ou moins Incident de gravité 4 : 240 heures ou moins Demandes de service : Demandes de service urgentes : 24 heures Autres demandes de service : 120 heures	Incidents (tous les niveaux de gravité) : 100 % Demandes de service (deux types) : 100 %
	Formule	[Nombre d'incidents résolus ou de demandes de service reçues pendant l'intervalle de mesure qui sont résolus ou achevés, selon le cas, et clos dans le respect de l'objectif de rendement] ÷ [Nombre total d'incidents ou de demandes de service qui sont ouverts (dans la file d'attente) pendant l'intervalle de mesure] × 100 % = Pourcentage atteint Cette formule s'applique séparément aux incidents et aux demandes de service.	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	

GESTION DES INCIDENTS : TAUX DE RÉOLUTION DES INCIDENTS ET DES DEMANDES DE SERVICE		
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer

3.7.4.15 Gestion des incidents : Acheminement des incidents au soutien de niveau 2

Tableau 26 – Gestion des incidents : Acheminement des incidents au soutien de niveau 2

GESTION DES INCIDENTS : ACHEMINEMENT DES INCIDENTS AU SOUTIEN DE NIVEAU 2			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Lorsque l'entrepreneur détermine qu'un incident nécessite du soutien de niveau 2, il doit acheminer cet incident au soutien de niveau 2 dans les 15 minutes suivant cette détermination.	95 % ou plus
	Formule	[Nombre d'incidents qui nécessitent du soutien de niveau 2 pendant l'intervalle de mesure et qui sont acheminés au soutien de niveau 2 dans le respect de l'objectif de rendement] ÷ [Nombre total d'incidents qui nécessitent du soutien de niveau 2 pendant l'intervalle de mesure] × 100 % = Pourcentage atteint	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.7.4.16 Gestion du rendement : Volume d'échantillon périodique de la satisfaction des utilisateurs

Tableau 27 – Gestion du rendement : Volume d'échantillon périodique de la satisfaction des utilisateurs

GESTION DU RENDEMENT : VOLUME D'ÉCHANTILLON PÉRIODIQUE DE LA SATISFACTION DES UTILISATEURS			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport

GESTION DU RENDEMENT : VOLUME D'ÉCHANTILLON PÉRIODIQUE DE LA SATISFACTION DES UTILISATEURS			
			aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Sans objet	50% des utilisateurs qui ont présenté une demande de service (à l'exception des demandes de réinitialisation de mots de passe) ou signalé un incident ont reçu un sondage sur la satisfaction des utilisateurs dans les 72 heures suivant la résolution ou l'achèvement.
	Formule	[Nombre d'utilisateurs qui ont présenté une demande de service ou signalé un incident admissible au bureau de service et qui ont reçu un sondage sur la satisfaction des utilisateurs pendant l'intervalle de mesure] ÷ [Nombre total d'utilisateurs qui ont présenté une demande de service ou signalé un incident admissible au bureau de service pendant l'intervalle de mesure] × 100 % = Pourcentage atteint	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.7.4.17 Gestion du rendement : Niveau de satisfaction des utilisateurs

Tableau 28 – Gestion du rendement : Niveau de satisfaction des utilisateurs

GESTION DU RENDEMENT : NIVEAU DE SATISFACTION DES UTILISATEURS			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Les utilisateurs qui ont répondu au sondage sont « très satisfaits » ou « satisfaits ».	80 % ou plus

GESTION DU RENDEMENT : NIVEAU DE SATISFACTION DES UTILISATEURS		
	Formule	[Nombre de réponses au sondage sur la satisfaction des utilisateurs reçues pendant l'intervalle de mesure et dont le niveau de satisfaction correspond à l'objectif de rendement] ÷ [Nombre total de réponses au sondage sur la satisfaction des utilisateurs reçues pendant l'intervalle de mesure] × 100 % = Pourcentage atteint
	Intervalle de mesure	Mensuellement
	Période visée	Mensuellement
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer

3.8 GESTION DES SERVICES

La section sur la gestion des services de l'énoncé des travaux sera revue plus en profondeur avec l'entrepreneur, à l'attribution du contrat. Les tableaux RACI ci-dessous illustrent une approche globale proposée, susceptible de varier.

3.8.1 Objectifs en matière de services

Voici les principaux objectifs généraux en matière de services que le GC s'attend à atteindre au moyen de la gestion de la SAE :

- Gérer les biens conformément aux obligations fiduciaires du GC.
- Recevoir, évaluer, traiter et distribuer de façon exacte, sécuritaire et uniforme les fonds des participants selon un niveau de fiabilité de 100 %.
- Appliquer les meilleurs processus opérationnels internes pour garantir des activités sécuritaires et efficaces.
- Favoriser l'établissement de relations solides avec les partenaires externes du GC pour faciliter la réalisation d'initiatives relatives aux lois, aux règlements et aux programmes.
- Donner des conseils avisés et judicieux pour permettre aux dirigeants et aux gestionnaires du GC de prendre des décisions prudentes, afin de veiller à ce que les fonctions et les processus critiques se rapportant au cycle de vie de la TI et à la gestion des services soient inclus dans les énoncés des travaux relatifs aux TI.
- Faire en sorte que toutes les fonctions et tous les processus essentiels se rapportant au cycle de vie de la TI et à la gestion des services soient définis, et que les rôles et les responsabilités, les points de service et les mesures soient clairement définis entre le GC et le fournisseur.
- Recevoir des services de TI qui tiennent compte d'une vue du cycle de vie et de l'organisation de bout en bout à l'échelle des paliers de TI pertinents.
- Veiller à ce que les responsabilités liées à toutes les activités communes entre les fournisseurs soient uniformes entre le GC et le fournisseur.

Un autre objectif clé de la SAE est le respect des exigences relatives aux niveaux de service. Celles qui s'appliquent sont indiquées dans l'énoncé des travaux interfonctionnel.

Les exigences relatives aux niveaux de service subséquentes contenues dans la section 3.8.7, Niveaux de service des services de technologie de l'information, représentent les niveaux de service minimaux requis. L'entrepreneur doit respecter ou dépasser les exigences relatives aux niveaux de service.

3.8.2 Structure

La portée des services décrits dans le présent document comprend l'ensemble de processus et de services communs qui constitue la gestion des services (parfois aussi appelée « interfonctionnel »), ainsi que les processus et les services nécessaires pour appuyer les énoncés des travaux de service de TI. Il s'agit des grandes catégories de l'infrastructure, des services d'applications, des services de réseaux (domaine de Services partagés Canada), des services du bureau de service, des services de transition et des services aux utilisateurs finaux.

3.8.3 Services interfonctionnels

3.8.3.1 Responsabilités générales

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités généraux associés au présent énoncé des travaux.

Tableau 29 – Gestion des services – Rôles et responsabilités généraux

Rôles et responsabilités généraux	Entrepreneur	GC
Fournir des services et les processus connexes qui permettent de répondre aux besoins opérationnels du GC, aux exigences techniques et aux exigences des utilisateurs finaux.	R	A
Approuver les services et les processus connexes qui permettent de répondre aux besoins opérationnels du GC, aux exigences techniques et aux exigences des utilisateurs finaux.	C	R
Respecter les principes directeurs, les politiques, les normes et les exigences réglementaires du GC qui s'appliquent au GC relativement à la sécurité des renseignements, des systèmes d'information et du personnel ainsi qu'à la sécurité physique et technique.	R	A
Établir et tenir à jour des normes, des procédures et des processus qui seront utilisés dans le cadre de la prestation de tous les services. Le manuel contiendra des rôles, des responsabilités et des mesures clairement définis entre le GC et l'entrepreneur.	R	A
Approuver les normes, les procédures et les processus complets qui seront utilisés dans le cadre de la prestation de tous les services.	C	R
Se conformer aux modifications apportées aux lois, aux règlements et aux politiques. Des modifications importantes aux services doivent être proposées pour chaque projet afin de transformer l'environnement et de respecter les nouvelles exigences.	R	A

Rôles et responsabilités généraux	Entrepreneur	GC
Établir des rapports sur le rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service.	R	A
Coordonner toutes les modifications apportées à l'infrastructure de TI.	R	A
Créer, mettre à jour et fournir en temps opportun l'ensemble des plans, des estimations du temps et des coûts, des spécifications techniques, des documents de gestion et des rapports de gestion appropriés dans un format acceptable pour le GC pour toutes les modifications importantes apportées aux services.	R	A
Respecter les pratiques exemplaires de la Bibliothèque de données sur l'infrastructure des technologies de l'information et les indicateurs de rendement clés approuvés par le GC.	R	A
Approuver l'utilisation des pratiques exemplaires de la Bibliothèque de données sur l'infrastructure des technologies de l'information et des indicateurs de rendement clés.	C	R

3.8.4 Cycle de vie et exploitation des TI

3.8.4.1 Planification et analyse

Les services de planification et d'analyse sont les activités associées à la recherche de nouvelles tendances ainsi que de nouveaux produits et services techniques, comme les composantes matérielles, logicielles et réseaux qui offrent des possibilités d'améliorer l'efficacité et l'efficacité. Ils peuvent également soutenir l'avantage concurrentiel et atténuer les risques en réduisant les défauts et en améliorant la qualité des services de TI. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la planification et de l'analyse.

Tableau 30 – Cycle de vie et exploitation des TI – Planification et analyse

Rôles et responsabilités se rapportant à la planification et à l'analyse	Entrepreneur	GC
Établir des buts et des objectifs opérationnels d'entreprise, des feuilles de route des systèmes d'information, un modèle de gouvernance de la TI et les risques, les problèmes et les possibilités liés à la TI.	I	R
Définir des services, des processus et des normes pour les services de planification et d'analyse.	R	A
Examiner et approuver les services, les processus et les normes pour les services de planification et d'analyse.	C	R
Définir les exigences du GC à l'échelle de l'organisation (p. ex. aspects opérationnels, stratégie technologique, aspects fonctionnels, disponibilité, capacité, rendement, sauvegarde et continuité des services de TI).	C	R
Planifier et analyser les services en fonction des exigences du GC (p. ex. disponibilité, capacité, rendement et services de reprise après sinistre).	R	A
Formuler des recommandations de nouveautés ou de changements quant aux applications comprises dans la portée, à l'infrastructure, aux processus et aux services en fonction des résultats des services de	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la planification et à l'analyse	Entrepreneur	GC
planification et d'analyse.		
Approuver les recommandations de nouveautés ou de changements quant aux applications, à l'infrastructure, aux processus et aux services.	C	R
Fournir les rapports de gestion nécessaires pour les services de planification et d'analyse (p. ex. rapports sur les tendances relatives à l'utilisation et à la capacité, plans de déploiement).	R	A
Définir des politiques de sauvegarde et de conservation des données.	C	R
Surveiller continuellement les tendances techniques en faisant des recherches indépendantes; documenter les produits, les processus et les services qui pourraient être utilisés aux fins d'harmonisation avec la stratégie opérationnelle et technologique du GC, et établir des rapports à cet égard.	R	A
Réaliser des études de faisabilité relatives à la mise en œuvre de nouvelles technologies qui répondent le mieux aux besoins opérationnels du GC et atteignent les objectifs en matière de coûts, de rendement et de qualité.	R	A
Définir des politiques, des procédures et des exigences en ce qui concerne la gestion du déploiement à l'échelle de l'organisation (p. ex. analyse de faisabilité, analyse coûts-avantages, établissement des calendriers et des coûts, planification des ressources et des communications, approvisionnement, gestion des risques et de la qualité).	C	R
Assumer une fonction de gestion dans le cadre des activités gérées par l'entrepreneur.	R	A
Assumer une fonction de surveillance de la gestion et de liaison pour l'organisation.	I	R
Effectuer la planification régulière des mises à jour et des mises à niveau des technologies.	R	A
Participer à la planification régulière des mises à jour et des mises à niveau des technologies.	C	R
Réaliser des examens techniques trimestriels et présenter des recommandations d'améliorations à apporter aux services de TI qui s'harmonisent aux objectifs opérationnels du GC.	R	A

3.8.4.2 Définition des exigences

Les services de définition des exigences sont les activités associées à l'évaluation et à la définition de besoins fonctionnels et relatifs au rendement, à la continuité des services de TI, à la reprise après sinistre et à la sécurité. Ces exigences entraînent la conception technique pour l'environnement. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la définition des exigences.

Tableau 31 – Cycle de vie et exploitation des TI – Définition des exigences

Rôles et responsabilités se rapportant à la définition des exigences	Entrepreneur	GC
Définir et documenter les exigences relatives à la conception technique de l'environnement.	C	R

Rôles et responsabilités se rapportant à la définition des exigences	Entrepreneur	GC
Participer à la définition des exigences relatives à la conception technique de l'environnement.	R	A
Documenter les exigences relatives à la prestation des services dans des formats acceptés par le GC.	R	A
Veiller à ce que les exigences respectent les politiques, les procédures et les règlements gouvernementaux applicables du GC.	R	A
Approuver toutes les exigences.	I	R
Définir les critères des essais d'acceptation.	R	A
Examiner et approuver tous les critères des essais d'acceptation.	I	R
Fournir les exigences documentées et les critères des essais d'acceptation conformément aux normes approuvées.	R	A

3.8.4.3 Spécifications de conception

Les services relatifs aux spécifications de conception sont les activités et les produits livrables associés à la transformation des besoins des utilisateurs et des systèmes d'information en spécifications techniques détaillées. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard des spécifications de conception.

Tableau 32 – Cycle de vie et exploitation des TI – Spécifications de conception

Rôles et responsabilités se rapportant aux spécifications de conception	Entrepreneur	GC
Définir des normes et des exigences relatives aux spécifications de conception.	C	R
Établir, documenter et tenir à jour des plans de conception technique et la configuration de l'environnement en fonction des normes et des exigences du GC relatives aux spécifications de conception, y compris les exigences fonctionnelles et relatives à l'architecture de TI, au rendement, à la disponibilité, à la maintenabilité, à la sécurité et à la reprise après sinistre.	R	A
Déterminer et documenter les spécifications de mise à niveau, de remplacement et de conversion des composantes (p. ex. équipement, logiciels, réseaux).	R	A
Examiner et approuver les plans de conception en collaboration avec le groupe des normes technologiques approprié du GC et des architectes concepteurs.	I	R
Effectuer des visites des lieux pour les efforts de conception, au besoin.	R	A
Fournir des renseignements écrits suffisamment détaillés sur les spécifications de conception pour permettre la création des documents de conception appropriés.	C	R
Documenter et fournir les spécifications de conception.	R	A
Examiner et approuver les spécifications de conception.	I	R

3.8.4.4 Architecture technologique

L'architecture technologique est formée des activités associées à la conception et à l'élaboration de l'infrastructure de TI et des outils qui appuient les services de TI. Le tableau suivant présente

les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la surveillance des niveaux de service et de l'établissement de rapports à cet égard.

Tableau 33 – Cycle de vie et exploitation des TI – Architecture technologique

Rôles et responsabilités se rapportant à l'architecture technologique	Entrepreneur	GC
Recommander des services d'architecture technologique pour la conception et l'élaboration de l'infrastructure de TI et des outils qui appuient les services de TI.	R	A
Examiner et approuver les exigences relatives à la conception et à l'élaboration des services d'architecture technologique.	I	R
Établir et documenter des conceptions et des plans relatifs aux services d'architecture technologique qui répondent aux exigences définies et respectent les politiques établies.	R	A
Examiner et approuver les conceptions et les plans relatifs aux services d'architecture technologique.	I	R
Mettre en œuvre la conception des modifications à apporter aux nouveaux services de TI ou à ceux qui sont en place.	R	A

3.8.4.5 Surveillance des niveaux de service et établissement de rapports à cet égard

Les services de surveillance des niveaux de service et d'établissement de rapports à cet égard sont les activités associées à la surveillance des niveaux de service et à l'établissement de rapports à cet égard en ce qui concerne les exigences relatives aux niveaux de service. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la surveillance des niveaux de service et de l'établissement de rapports à cet égard.

Tableau 34 – Responsabilités se rapportant à la surveillance des niveaux de service et à l'établissement de rapports à cet égard

Rôles et responsabilités se rapportant à la surveillance des niveaux de service	Entrepreneur	GC
Définir les exigences relatives aux niveaux de service.	I	R
Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne la surveillance des niveaux de service et l'établissement de rapports à cet égard.	I	R
Établir, documenter et tenir à jour, dans le guide des normes, des processus et des procédures, des procédures relatives à la surveillance des niveaux de service et à l'établissement de rapports à cet égard qui respectent les exigences et les politiques définies.	R	A
Examiner et approuver les procédures relatives à la surveillance des niveaux de service et à l'établissement de rapports à cet égard.	I	R
Établir des rapports sur le rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service et l'amélioration de ces exigences.	R	A
Coordonner la surveillance des niveaux de service et l'établissement de rapports à cet égard avec le représentant désigné du client et des tiers.	R	A
Mesurer et analyser le rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service, et fournir des rapports de gestion à cet égard.	R	A
Tenir des réunions d'amélioration des exigences relatives aux niveaux de	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la surveillance des niveaux de service	Entrepreneur	GC
service pour examiner ces exigences et formuler des recommandations quant aux améliorations à apporter.		
Examiner et approuver les plans d'amélioration des exigences relatives aux niveaux de service.	I	R
Mettre en œuvre les plans d'amélioration des exigences relatives aux niveaux de service.	R	A
Examiner et approuver les mesures des exigences relatives aux niveaux de service et les rapports sur le rendement.	I	R
Accorder au GC un accès au système de surveillance du rendement et des exigences relatives aux niveaux de service et d'établissement de rapports à cet égard, ainsi qu'aux données connexes.	R	A

3.8.4.6 Gestion du rendement

Les services de gestion du rendement sont les activités associées à la gestion et à la mise au point des composantes de service dans le but d'atteindre un rendement optimal. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la gestion du rendement.

Tableau 35 – Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion du rendement

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion du rendement	Entrepreneur	GC
Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne la gestion du rendement.	I	R
Établir, documenter et tenir à jour, dans le guide des normes, des processus et des procédures, des procédures relatives à la gestion du rendement qui respectent les exigences et les politiques définies.	R	A
Examiner et approuver les procédures relatives à la gestion du rendement.	I	R
Mettre au point les composantes de service pour maintenir un rendement optimal, conformément aux procédures relatives à la gestion des changements.	R	A
Gérer les ressources des composantes de service (p. ex. appareils et trafic) pour respecter les exigences relatives aux niveaux de service en matière de disponibilité et de rendement.	R	A
Surveiller le rendement, l'utilisation et l'efficacité des composantes de service en fonction d'un délai et d'une séquence en particulier (p. ex. mensuellement), et établir des rapports à cet égard.	R	A
Évaluer, déterminer et recommander de façon proactive les configurations ou les modifications à celles-ci qui permettront d'améliorer le rendement.	R	A
Analyser les tendances pour recommander des modifications visant à améliorer le rendement en fonction d'un délai et d'une séquence en particulier (p. ex. mensuellement).	R	A
Établir et fournir des plans d'amélioration, au besoin, pour respecter les	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion du rendement	Entrepreneur	GC
exigences relatives aux niveaux de service en fonction d'un délai et d'une séquence en particulier (p. ex. mensuellement).		
Examiner et approuver les plans d'amélioration.	R	R
Mettre en œuvre les plans d'amélioration et collaborer avec des tiers, au besoin.	R	A
Donner des conseils techniques et soutenir le personnel responsable du développement et de la maintenance des applications, au besoin.	R	A

3.8.4.7 Gestion de la disponibilité

La gestion de la disponibilité concerne l'ensemble des exigences relatives à la disponibilité des besoins opérationnels du GC et consiste à prévoir, à mesurer et à surveiller la disponibilité de l'infrastructure de TI, des services de TI et de l'organisation connexe, de même qu'à accroître cette disponibilité. Elle couvre l'évaluation, la conception, la mise en œuvre, la mesure et la gestion de la disponibilité de l'infrastructure de TI du point de vue des composantes et selon une approche de bout en bout.

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la gestion de la disponibilité.

Tableau 36 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation des services : Gestion de la disponibilité

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion de la disponibilité	Entrepreneur	GC
Définir des critères et des exigences relatives aux niveaux de service pour les exigences relatives au soutien de la gestion de la disponibilité, y compris les services et les systèmes de TI qui doivent être couverts.	C	R
Établir des politiques, des processus et des procédures se rapportant à la gestion de la disponibilité, et déterminer les méthodes et les outils de gestion de la disponibilité appropriés qui respectent les exigences relatives au soutien de la gestion de la disponibilité du GC.	R	A
Participer à l'établissement des politiques, des processus et des procédures se rapportant à la gestion de la disponibilité ainsi qu'à la détermination des outils et des méthodes de gestion de la disponibilité à utiliser.	C	R
Examiner et approuver les politiques, les processus et les procédures se rapportant à la gestion de la disponibilité.	I	R
Mettre en œuvre les politiques, les processus et les procédures se rapportant à la gestion de la disponibilité qui ont été convenus.	R	A
Accorder au personnel autorisé par le GC et au personnel désigné un libre accès en lecture à tous les documents et à toutes les données sur la disponibilité figurant dans la base de connaissances à partir de la date de début applicable.	R	A
Accorder au personnel de l'entrepreneur autorisé par le GC et au personnel désigné un libre accès en lecture à tous les documents et à toutes les données historiques sur la disponibilité figurant dans la base de	I	R

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion de la disponibilité	Entrepreneur	GC
connaissances avant la date de début applicable.		
Veiller à ce que les exigences relatives à la disponibilité soient incluses quand les exigences sont déterminées lors de la mise à niveau des services et des systèmes de TI ou de la conception de nouveaux services ou systèmes de TI pour soutenir les utilisateurs fonctionnels.	I	R
Participer à la collecte et à l'analyse des besoins des utilisateurs lors de la mise à niveau des services et des systèmes de TI ou de la conception de nouveaux services ou systèmes de TI pour veiller à ce que les services et les systèmes de TI soient conçus pour atteindre les niveaux de disponibilité (mis en correspondance avec les exigences relatives aux niveaux de service) nécessaires dans le cadre des activités.	R	A
Créer les critères de conception de la disponibilité et de la reprise qui seront appliqués aux mises à niveau et à la conception d'une infrastructure nouvelle ou améliorée.	R	A
Participer à la création des critères de conception de la disponibilité et de la reprise qui seront appliqués aux mises à niveau et à la conception de nouveaux services et systèmes de l'infrastructure de TI.	C	R
Collaborer avec les responsables des processus de soutien et de prestation des services de TI et des gestionnaires du GC pour approfondir, examiner et évaluer les problèmes de disponibilité et les possibilités d'optimisation.	R	A
Définir les mesures de la disponibilité et les rapports connexes nécessaires pour l'infrastructure de TI et ses composantes.	I	R
Participer avec le GC à la définition des mesures de la disponibilité et des rapports connexes nécessaires.	R	A
Recommander les outils et les pratiques appropriés pour mesurer les mesures de la disponibilité convenues pour l'infrastructure de TI mise à niveau ou améliorée et établir des rapports à cet égard.	R	A
Examiner et approuver les outils et les pratiques de mesure de la disponibilité.	I	R
Veiller à ce que les outils et les pratiques de mesure de la disponibilité approuvés soient mis en œuvre.	R	A
Surveiller les progrès technologiques et les pratiques exemplaires relatives à la TI en ce qui concerne l'optimisation de la disponibilité, se tenir au courant de ces progrès et de ces pratiques exemplaires, et faire le point périodiquement auprès des responsables de la gestion de la TI du GC.	R	A
Veiller à ce que toutes les initiatives d'amélioration de la gestion de la disponibilité soient conformes aux procédures de gestion des changements définies dans les normes et les procédures d'exploitation.	R	A
Travailler avec le GC et des tiers (p. ex. transporteurs publics, fournisseurs de services Internet, tiers fournisseurs) pour respecter les exigences relatives aux niveaux de service en matière de disponibilité ainsi que les exigences de la section « Gestion de la disponibilité » du présent énoncé des travaux.	R	A
Diriger des séances d'examen de la gestion des problèmes, au besoin,	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion de la disponibilité	Entrepreneur	GC
plus particulièrement en ce qui concerne les problèmes relatifs à la défaillance de systèmes essentiels.		
Surveiller le niveau de disponibilité de la TI atteint par rapport aux objectifs et veiller à ce que les écarts soient corrigés rapidement et efficacement.	R	A
Tenir des séances d'examen de l'évaluation de la disponibilité et formuler des recommandations quant aux améliorations à apporter.	R	A
Participer aux séances d'examen de la disponibilité.	C	R
Examiner et approuver les recommandations formulées quant aux améliorations à apporter.	I	R
Collaborer avec le GC et des tiers fournisseurs de services pour recueillir des renseignements sur les tendances et les problèmes relatifs à la disponibilité des services et des systèmes de TI qui seront utilisés dans le cadre de l'analyse des tendances.	R	A
Établir et tenir à jour un plan de disponibilité qui est axé sur l'établissement de l'ordre de priorité et la planification des améliorations à apporter à la disponibilité de la TI qui ont été approuvées.	R	A
Examiner et approuver le plan de disponibilité.	I	R
Fournir des rapports sur la disponibilité de la TI pour veiller à ce que les niveaux établis de disponibilité, de fiabilité et de maintenabilité soient mesurés et surveillés de façon permanente, et à ce qu'ils fassent l'objet de rapports.	R	A
Faire connaître la gestion de la disponibilité et favoriser sa compréhension au sein de l'organisation de TI, y compris les tiers fournisseurs de services.	R	A
Effectuer régulièrement des examens du processus de gestion de la disponibilité ainsi que des techniques et des méthodes connexes pour veiller à ce que tout le monde soit assujéti à l'amélioration continue et demeure apte à faire son travail.	R	A
Vérifier périodiquement le processus de gestion de la disponibilité pour veiller à ce qu'il continue de donner les résultats escomptés, et ce, conformément aux politiques, aux processus et aux procédures convenus.	I	R

3.8.4.8 Gestion de la capacité

Les services de gestion de la capacité sont les activités visant à veiller à ce que la capacité des services corresponde aux besoins changeants des activités du client de la façon la plus économique et la plus rapide possible. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la gestion de la capacité.

Tableau 37 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation des services : Gestion de la capacité

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion de la capacité	Entrepreneur	GC
Définir des exigences (exigences relatives aux niveaux de service) et des politiques en ce qui concerne la gestion de la capacité.	I	R
Établir, documenter et tenir à jour des procédures relatives à la gestion	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion de la capacité	Entrepreneur	GC
de la capacité qui respectent les exigences et les politiques définies.		
Examiner et approuver les procédures et les processus relatifs à la gestion de la capacité.	I	R
Établir un processus complet de planification de la gestion de la capacité.	R	A
Examiner et approuver le processus de planification de la gestion de la capacité.	I	R
Définir, établir et mettre en œuvre des outils qui permettent de surveiller efficacement la capacité de l'infrastructure de TI, des applications et des composantes de TI ainsi que de connaître les tendances connexes.	R	A
Déterminer les besoins opérationnels futurs qui modifieront les besoins en matière de capacité.	I	R
Établir un plan de capacité trimestriel.	R	A
Établir et mettre en œuvre des modèles de capacité pour valider le plan de capacité.	R	A
Participer aux activités de planification de la capacité, s'il y a lieu.	C	R
Évaluer les répercussions de l'ajout, du retrait ou de la modification d'applications et de composantes de l'infrastructure sur la capacité.	R	A
Surveiller continuellement l'utilisation des ressources de TI pour permettre la détermination proactive des problèmes de capacité et de rendement.	R	A
Recueillir des renseignements sur les tendances et prévoir les besoins futurs en matière de capacité du GC en fonction des seuils définis par ce dernier.	R	A
Évaluer les incidents et les problèmes relatifs à la capacité, et formuler des recommandations quant à la résolution de ces incidents et de ces problèmes.	R	A
Recommander des modifications à apporter à la capacité pour améliorer le rendement des services.	R	A
Évaluer les répercussions, les risques et les coûts liés à la modification de la capacité.	R	A
Approuver les recommandations sur la capacité.	I	R
Maintenir des niveaux de capacité pour optimiser l'utilisation des ressources de TI existantes et réduire au minimum les coûts devant être engagés par le GC pour fournir les services conformément aux exigences relatives aux niveaux de service convenues.	R	A
Veiller à ce qu'une capacité adéquate existe dans l'environnement de TI pour respecter les exigences relatives aux niveaux de service en tenant compte des variations quotidiennes, hebdomadaires et saisonnières des besoins en matière de capacité.	R	A
Valider l'utilisation des biens et la rentabilité des capitaux.	C	R

3.8.4.9 Sauvegarde et récupération

Les services de sauvegarde et de récupération sont les activités associées à la fourniture de capacités de sauvegarde et de récupération conformément aux calendriers et aux exigences du GC. L'entrepreneur doit démontrer qu'il respectera ou dépassera constamment les exigences

continues relatives à la sauvegarde et à la récupération du GC. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la sauvegarde et de la récupération.

Tableau 38 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation des services : Sauvegarde et récupération

Rôles et responsabilités se rapportant à la sauvegarde et à la récupération	Entrepreneur	GC
Définir des calendriers, des exigences et des politiques en ce qui concerne la sauvegarde et la récupération.	I	R
Recommander des pratiques exemplaires relatives aux stratégies, aux politiques, aux processus et aux procédures se rapportant aux services de sauvegarde et de récupération.	R	A
Établir, documenter et tenir à jour des procédures et des calendriers relatifs à la sauvegarde et à la récupération qui respectent les exigences et les politiques du GC.	R	A
Coordonner les normes relatives à la sauvegarde et à la récupération avec les équipes responsables de la sécurité et des aspects juridiques du GC.	R	A
Examiner et approuver les calendriers, les procédures et les processus relatifs à la sauvegarde et à la récupération.	I	R
Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne la surveillance de la sauvegarde et de la récupération ainsi que l'établissement de rapports à cet égard.	I	R
Gérer l'inventaire de supports de sauvegarde (cassette, disque, support optique et autres types de supports), y compris la commande et la distribution des supports.	R	A
Effectuer la sauvegarde des composantes de service et la rotation connexe des supports, au besoin.	R	A
Déterminer et établir un emplacement sécurisé hors site pour les supports de données.	I	R
Approuver l'emplacement sécurisé hors site pour les supports de données.	I	R
Archiver les supports de données dans un emplacement sécurisé hors site.	I	R
Assurer une capacité continue de récupération des données archivées sur les supports, comme il a été précisé (compatibilité du nouvel équipement de sauvegarde ou maintien de l'équipement en service à compter de la date de début), en utilisant le matériel et les logiciels fournis par le GC, ou fournir une nouvelle capacité dans le cadre d'un projet proposé. L'entrepreneur doit veiller à ce que les données qui se trouvent dans l'équipement qu'il a fourni soient lisibles pendant toute la durée du contrat.	R	A
Mettre à l'essai les supports de sauvegarde pour garantir que la récupération incrémentielle et complète des données est possible et assurer l'intégrité des composantes de service, au besoin ou à la demande du GC.	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la sauvegarde et à la récupération	Entrepreneur	GC
Récupérer des fichiers, des systèmes de fichiers et d'autres données requises sur les supports de sauvegarde, au besoin ou à la demande du GC.	R	A
Fournir des exigences relatives à la récupération et à la sauvegarde, et des mises à jour lorsqu'elles changent.	I	R
Accorder au GC un accès aux systèmes de surveillance de la sauvegarde et de la récupération et d'établissement de rapports à cet égard, ainsi qu'aux données connexes.	R	A

3.8.4.10 Continuité des services de TI et reprise après sinistre

Les services de continuité des services de TI et de reprise après sinistre sont les activités associées à la prestation de tels services pour les applications du GC et leurs infrastructures connexes (p. ex. unité centrale, serveurs, réseau, données et appareils de sortie, appareils destinés aux utilisateurs finaux) ainsi que pour les services de réseau vocal. Les applications du GC, conjointement avec les infrastructures connexes et les services de réseau vocal, recevront des services de reprise après sinistre conformément au plan de continuité des activités du GC. L'entrepreneur doit démontrer qu'il respectera ou dépassera constamment les exigences relatives aux services de continuité des services de TI et de reprise après sinistre du GC. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la continuité des services et de la reprise après sinistre.

Tableau 39 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation des services : Continuité des services et reprise après sinistre

Rôles et responsabilités se rapportant à la continuité des services et à la reprise après sinistre	Entrepreneur	GC
Définir une stratégie, des exigences et des politiques en ce qui concerne les services de reprise après sinistre.	I	R
Recommander des pratiques exemplaires relatives aux stratégies, aux politiques, aux processus et aux procédures se rapportant aux services de reprise après sinistre.	R	A
Documenter des procédures et des processus relatifs aux services de reprise après sinistre qui respectent les exigences et les politiques du GC.	R	A
Examiner et approuver les procédures relatives aux services de reprise après sinistre.	I	R
Au besoin, donner de l'aide au GC dans le cadre d'autres activités de gestion de la continuité des services de TI et des urgences.	R	A
Établir et tenir à jour un plan de reprise après sinistre détaillé visant à respecter les exigences relatives à la reprise après sinistre. Le plan doit comprendre des plans pour les données, les sauvegardes, la gestion du stockage et les opérations d'urgence qui assurent le rétablissement des systèmes du GC dans les délais établis dans les exigences relatives à la reprise lorsqu'un sinistre a des répercussions sur l'utilisation des services par le GC.	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la continuité des services et à la reprise après sinistre	Entrepreneur	GC
Définir des exigences relatives à la reproduction, à la sauvegarde et à la conservation des données (p. ex. système de fichiers, base de données, fichiers non hiérarchiques).	I	R
Établir des processus visant à veiller à ce que les plans de reprise après sinistre soient mis à jour et tiennent compte des modifications apportées à l'environnement du GC.	R	A
Établir des processus visant à veiller à ce que les répercussions des plans de reprise après sinistre soient examinées dans le cadre du processus de gestion des changements.	R	A
Examiner et approuver les plans de reprise après sinistre.	I	R
Établir des exigences relatives aux essais de reprise après sinistre.	C	R
Effectuer les essais de reprise après sinistre prévus conformément aux politiques du GC.	R	A
Coordonner la participation des utilisateurs aux essais de reprise après sinistre.	I	R
Participer aux essais de reprise après sinistre.	C	R
Assurer le suivi des résultats des essais de reprise après sinistre et présenter des rapports à cet égard au GC.	R	A
Examiner et approuver les résultats des essais de reprise après sinistre.	I	R
Établir un plan d'action visant à donner suite aux résultats des essais de reprise après sinistre.	R	A
Examiner et approuver le plan d'action pour les essais de reprise après sinistre.	I	R
Mettre en œuvre le plan d'action et faire le point sur son état d'avancement jusqu'à son achèvement.	R	A
Lancer le plan de reprise après sinistre en cas de situation de reprise après sinistre concernant le GC, conformément aux politiques et aux procédures relatives à la reprise après sinistre.	I	R
Lancer le plan de reprise après sinistre en cas de situation de reprise après sinistre concernant l'entrepreneur et aviser le GC, conformément aux politiques et aux procédures relatives à la reprise après sinistre.	R	A
Collaborer avec le GC pendant une situation de reprise après sinistre concernant l'entrepreneur, conformément aux politiques et aux procédures relatives à la reprise après sinistre.	R	A
Fournir des rapports sur la reprise après sinistre au GC.	R	A

3.8.4.11 Prestation des services : Gestion des finances et de l'imputation des frais

Les services de gestion des finances et de l'imputation des frais et de transparence sont les activités associées à la fourniture de données qui permettent au GC d'imputer les frais relatifs à ses activités internes. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la sécurité.

Tableau 40 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation des services : Gestion des finances et de l'imputation des frais

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des finances et de l'imputation des frais et à la facturation	Entrepreneur	GC
Déterminer les composantes de l'imputation des frais et les mettre en correspondance avec les services opérationnels.	I	R
Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne la gestion des finances, de l'imputation des frais et de la facturation.	I	R
Aider le GC à documenter les processus relatifs à la gestion des finances, de l'imputation des frais et de la facturation.	R	A
Examiner et approuver les processus relatifs à la gestion des finances, de l'imputation des frais et de la facturation.	I	R
Fournir des données et des rapports sur l'imputation des frais selon un niveau de détail et dans un format définis dans les exigences du GC.	R	A
Examiner et approuver les rapports sur l'imputation des frais.	I	R
Tenir des réunions d'examen.	R	A

3.8.4.12 Sécurité

Les services de sécurité sont les activités associées à la préservation de la sécurité physique et logique de toutes les composantes de service (matériel et logiciels) et des données, à la protection contre les virus, à la protection de l'accès et à tous les autres services de sécurité en conformité avec les exigences de sécurité du GC et le National Institute of Standards and Technology. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la sécurité. Les exigences relatives à la sécurité sont entièrement expliquées à l'Annexe 2 – Sécurité et protection des renseignements personnels.

Tableau 41 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation des services : Sécurité

Rôles et responsabilités se rapportant à la sécurité	Entrepreneur	GC
Définir des exigences, des normes, des processus, des procédures et des politiques en ce qui concerne la sécurité, y compris des exigences réglementaires.	I	R
Participer à la définition des normes, des politiques et des procédures relatives à la sécurité, y compris des pratiques exemplaires de l'industrie.	R	A
Établir, documenter et tenir à jour des exigences, des normes, des processus, des procédures et des politiques, y compris des exigences réglementaires.	R	A
Examiner et approuver les exigences, les normes, les procédures et les politiques relatives à la sécurité, y compris les exigences réglementaires.	I	R
Se tenir au courant des tendances actuelles en matière de sécurité, des menaces, des exploits communs et des politiques, des procédures et des pratiques exemplaires relatives à la sécurité.	R	A
Fournir un conseiller en sécurité de l'information qui assurera la liaison directe avec le GC en ce qui concerne les exigences relatives à la sécurité.	R	A
Effectuer des évaluations des risques pour cerner les lacunes au chapitre	C	R

Rôles et responsabilités se rapportant à la sécurité	Entrepreneur	GC
du contrôle ou de la sécurité.		
Fournir un plan de sécurité et une infrastructure de TI fondée sur les exigences, les normes, les procédures et les politiques relatives à la sécurité ainsi que sur les exigences et les risques à l'échelle fédérale, provinciale et locale.	R	A
Examiner et approuver les plans de sécurité.	I	R
Mettre en œuvre des plans de sécurité physique et logique qui sont conformes aux politiques de sécurité du GC et aux normes de l'industrie dans les installations de l'entrepreneur (p. ex. ISO 27001, objectifs de contrôle de l'information et des technologies connexes).	R	A
Établir des profils et des politiques d'accès pour l'ajout, la modification, l'activation, la désactivation et la suppression d'un accès accordé à un employé, à un agent ou à un sous-traitant du GC.	I	R
Apporter des modifications à la sécurité des accès, comme il est indiqué dans les profils et les politiques pour toutes les tours de service.	R	A
Fournir et soutenir les meilleurs produits d'analyse et de surveillance de la sécurité du modèle SaaS dans l'infrastructure des systèmes et du réseau du GC.	R	A
Signaler les incidents de sécurité au GC et les résoudre conformément aux politiques du GC.	R	A
Examiner tous les correctifs de sécurité qui s'appliquent à l'environnement de TI et classer le besoin et la rapidité à laquelle les correctifs devraient être installés, comme il est défini dans les politiques de sécurité et le processus de gestion des changements.	R	A
Installer les correctifs de sécurité conformément au processus et aux procédures de gestion des changements du GC.	R	A
Aider le GC à créer un programme de sensibilisation à la sécurité en donnant des conseils spécialisés fondés sur les pratiques exemplaires de l'industrie.	R	A
Mettre en œuvre un programme de sensibilisation à la sécurité continu.	R	A
Tenir à jour tous les documents nécessaires aux évaluations et aux vérifications de la sécurité ainsi qu'au contrôle et aux essais de contrôle à l'interne.	R	A
Effectuer des vérifications périodiques de la sécurité.	I	R
Permettre des vérifications indépendantes de la sécurité.	R	A
Accorder au GC un accès aux systèmes de surveillance de la sécurité et d'établissement de rapports à cet égard de l'entrepreneur, ainsi qu'aux données connexes.	R	A

3.8.4.13 Centre des opérations de protection

L'entrepreneur doit fournir un centre des opérations de protection avant le début de l'état de stabilité opérationnelle, ainsi que l'infrastructure et les ressources nécessaires à la surveillance et à la résolution centralisées (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) des incidents de sécurité liés à la SAE du GC.

Le Centre des opérations de sécurité doit faire ce qui suit :

- Coordonner l'intervention en cas d'incident de sécurité en étroite collaboration avec le GC.
- Fournir une ligne téléphonique unique et réservée qui est accessible en tout temps et exploitée dans la langue officielle du Canada (français ou anglais) demandée par l'appelant.
- Agir comme point de contact pour les communications avec les représentants du GC au sujet des incidents de sécurité.
- Ne pas perturber l'exploitation des services de la SAE du GC en cas de panne.
- Aviser le GC dans un délai de 15 minutes en cas de panne et fournir le nom de la personne-ressource avec qui le GC peut communiquer pendant la panne.

Le Centre des opérations de protection doit travailler avec le Centre de protection de l'information de TPSGC dans le cadre des activités suivantes : l'intégration de processus, la surveillance, la gestion des incidents de sécurité, l'intervention en cas d'incident de sécurité et la vérification.

Le Centre des opérations de protection doit accepter les courriels que les utilisateurs autorisés du GC envoient à la boîte de réception fournie par l'entrepreneur. Celle-ci doit être dotée d'une fonction de réponse automatique pour accuser réception du courriel. Le personnel du Centre des opérations de protection doit accuser réception des courriels dans les 15 minutes suivant leur réception, et ce, en tout temps. Le Centre des opérations de protection doit authentifier l'identité du demandeur au moyen d'un processus approuvé par le GC.

3.8.5 Exploitation et soutien des services

3.8.5.1 Gestion des changements

Les services de gestion des changements sont les activités visant à veiller à ce que des méthodes et des procédures normalisées soient utilisées pour traiter de façon rapide et efficiente tous les changements, de façon à réduire au minimum les répercussions des changements sur la qualité des services et, en conséquence, à améliorer les activités quotidiennes du GC.

Les processus et les activités de gestion des changements sont interreliés et sont complémentaires aux processus de gestion des versions, de la configuration, des incidents et des problèmes.

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la gestion des changements.

Tableau 42 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des changements

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des changements	Entrepreneur	GC
Recommander des politiques, des procédures et des processus relatifs à la gestion des changements ainsi que des exigences relatives à la formation, conformément aux composantes du processus de gestion des changements décrites ci-dessus, y compris la composition et les activités	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des changements	Entrepreneur	GC
du Comité consultatif sur les changements, de même que les pouvoirs d'approbation financière, technique et opérationnelle appropriés pour les besoins opérationnels et liés à la TI du GC.		
Participer à l'établissement des procédures, des politiques et des pouvoirs d'approbation relatifs à la gestion des changements et du Comité consultatif sur les changements.	C	R
Établir un schéma de priorité des changements et des classifications (incidence, priorité, risque) ainsi qu'un processus d'autorisation des changements.	R	A
Examiner et approuver les procédures, les politiques et les processus relatifs à la gestion des changements.	I	R
Recevoir et documenter toutes les demandes de changement, et classer les changements proposés aux services, qui doivent comprendre le coût, l'évaluation des répercussions et des risques, et les considérations relatives à la sécurité des systèmes.	R	A
Examiner et approuver les demandes de changement qui n'ont pas été approuvées au préalable.	I	R
Veiller à ce que des plans de restauration appropriés soient documentés et en place en cas de défaillance d'un système découlant d'un changement.	R	A
Fournir un plan de gestion des changements au GC aux fins d'examen.	R	A
Approuver le plan de gestion des changements.	I	R
Établir et tenir à jour un calendrier des changements approuvés prévus (calendrier progressif des changements), et le présenter au GC aux fins d'examen.	R	A
Déterminer la logistique des changements.	R	A
Fournir des documents sur les changements, au besoin, y compris les mesures que l'on propose d'utiliser pour mesurer l'efficacité des changements.	R	A
Examiner et approuver les documents sur les changements et les mesures de l'efficacité des changements.	I	R
Coordonner, organiser et tenir des réunions du Comité consultatif sur les changements, qui comprendront un examen des changements prévus et des résultats des changements apportés, et qui permettront de veiller à ce que toutes les parties concernées soient invitées et représentées conformément aux politiques approuvées du Comité consultatif sur les changements.	R	A
Participer aux réunions du Comité consultatif sur les changements lorsque le GC le juge approprié ou nécessaire.	C	R
Autoriser et approuver les changements prévus ou modifier les demandes de changement prévues conformément aux procédures de gestion des changements.	I	R
Publier le calendrier progressif des changements approuvé et communiquer à tous les intervenants concernés travaillant dans le domaine de la TI ou faisant partie d'une unité fonctionnelle du GC le moment auquel les changements seront apportés et les répercussions des	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des changements	Entrepreneur	GC
changements.		
Superviser les processus approuvés de création, de mise à l'essai et de mise en œuvre des changements pour veiller à ce que ces activités soient réalisées par un nombre suffisant de ressources et selon le calendrier des changements.	R	A
Faire en sorte que des essais approfondis soient effectués avant que les changements soient apportés, et évaluer les risques opérationnels pour le GC liés aux changements qui ne font pas l'objet d'essais complets avant la mise en œuvre.	R	A
Participer à l'évaluation des risques opérationnels liés aux changements qui ne font pas l'objet d'essais complets avant la mise en œuvre.	C	R
Surveiller et examiner les changements, et établir des rapports sur les résultats et les répercussions des changements ainsi que sur les mesures de l'efficacité des changements.	R	A
Vérifier que les changements atteignent les objectifs en fonction de mesures de l'efficacité prédéterminées, et cibler les mesures de suivi à prendre pour résoudre les situations où les changements n'atteignent pas les objectifs.	R	A
Examiner et approuver les résultats de la gestion des changements.	I	R
Clore les demandes de changement qui atteignent les objectifs en matière de changement ou qui concernent des changements qui ont été abandonnés.	R	A
Effectuer des examens de contrôle de la qualité de la gestion des changements.	R	A
Effectuer des vérifications des processus et des documents de gestion des changements.	I	R
Fournir des rapports sur la gestion des changements au GC, au besoin ou à la demande de ce dernier.	R	A

3.8.5.2 Gestion de la configuration

Les services de gestion de la configuration sont les activités associées à la fourniture d'un modèle logique pour les appareils ou les biens des services de TI (y compris les licences de logiciel) et les liens de dépendance entre ceux-ci par la détermination, le contrôle, la maintenance et la vérification du matériel et des logiciels installés ainsi que de la documentation (p. ex. contrats de maintenance ou documents des accords sur les niveaux de service).

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la gestion de la configuration.

Tableau 43 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion de la configuration

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion de la configuration	Entrepreneur	GC
Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne la gestion de la configuration.	R	A
Établir, documenter et tenir à jour des procédures relatives à la gestion	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion de la configuration	Entrepreneur	GC
de la configuration qui respectent les exigences et les politiques définies.		
Examiner et approuver les procédures et les processus relatifs à la gestion de la configuration.	I	R
Définir et documenter la structure des éléments de configuration.	R	A
Approuver la structure des éléments de configuration.	I	R
Établir une base de données sur la gestion de la configuration conformément aux exigences du GC.	R	A
Examiner et approuver la base de données sur la gestion de la configuration.	I	R
Sélectionner, installer et tenir à jour des outils de gestion de la configuration.	R	A
Examiner et approuver les outils de gestion de la configuration.	I	R
Saisir ou téléverser des données sur la configuration dans la base de données sur la configuration.	R	A
Établir des processus et des interfaces de données pour la gestion des incidents, des problèmes et des changements et le soutien technique, ainsi que des processus et des outils de gestion des biens.	R	A
Établir des contrôles d'autorisation appropriés pour modifier les éléments de configuration et vérifier la conformité avec les licences de logiciel.	R	A
Mettre à jour la base de données sur la gestion de la configuration ainsi que les outils et les processus interfacés en y saisissant en temps voulu les lacunes.	R	A
Établir des lignes directrices concernant la séparation physique et logique entre le chemin d'accès aux environnements de production et la production d'une part, et le processus de déploiement et de restauration des éléments de configuration d'autre part.	R	A
Élaborer des procédures d'établissement des éléments de configuration de base qui serviront de points de référence pour les remises à neuf, et faire le nécessaire pour que la configuration puisse revenir à un état stable.	R	A
Établir des procédures de vérification de l'exactitude des éléments de configuration et de la conformité avec le processus de gestion de la configuration ainsi que de détermination des lacunes dans le processus.	R	A
Fournir un rapport sur les lacunes en matière de gestion de la configuration et décrire les mesures prises pour les corriger.	R	A
Fournir des rapports sur la gestion de la configuration, au besoin ou à la demande du GC.	R	A
Vérifier le processus de gestion de la configuration et l'exactitude des données sur la configuration.	I	R

3.8.5.3 Gestion des versions

Les services de gestion des versions sont les activités associées à la mise en œuvre des changements aux services de TI, notamment les logiciels et le matériel. Ils sont fournis en tenant compte de l'ensemble des changements apportés à un service afin de s'assurer que les aspects techniques et non techniques des versions de logiciels ou de matériel sont modifiés.

Ces changements peuvent consister à déployer plusieurs nouvelles applications, des logiciels d'infrastructure ou du matériel nouveau ou amélioré, ou à modifier simplement la documentation, comme les heures de service ou les ententes de soutien. Les processus et les activités de gestion des versions sont interreliés et sont complémentaires aux processus de gestion des changements, de la configuration et des problèmes.

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la gestion des versions.

Tableau 44 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des versions

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des versions	Entrepreneur	GC
Recommander des politiques, des procédures, des processus et des formations en matière de gestion des versions conformément aux éléments du processus de gestion des versions décrits ci-dessus.	R	A
Participer à l'élaboration du processus, des procédures et des politiques en matière de gestion des versions.	C	R
Examiner et approuver le processus, les procédures et les politiques en matière de gestion des versions.	I	R
Maintenir un environnement sécurisé où toutes les versions autorisées de tous les logiciels sur support physique ou électronique (bibliothèque permanente des logiciels) et où toutes les pièces de rechange de matériel (entrepôt permanent du matériel) sont stockées, protégées et répertoriées.	R	A
Maintenir un environnement sécurisé où toutes les pièces de rechange de matériel (entrepôt permanent du matériel) sont stockées, protégées et répertoriées.	R	A
Veiller à ce que toutes les pièces de rechange de matériel soient protégées dans l'entrepôt permanent du matériel et à ce qu'elles soient consignées dans la base de données sur la gestion de la configuration.	R	A
Établir, gérer et tenir à jour le plan global de gestion des versions et le calendrier global de mise en œuvre des versions pour toutes les versions prévues.	R	A
Établir et administrer le schéma de contrôle relatif à la gestion des versions des applications personnalisées du GC.	R	A
Établir, gérer et tenir à jour des plans officiels de gestion des versions pour chacune des versions en collaboration avec l'équipe de gestion des changements.	R	A
Établir au besoin des plans de contrôle de la qualité et de restauration pour chaque version.	R	A
Soumettre les plans de gestion des versions et les calendriers de mise en œuvre des versions au GC aux fins d'examen.	R	A
Examiner et approuver les plans de gestion des versions et les calendriers de mise en œuvre des versions.	I	R
Effectuer des visites des lieux, au besoin, pour évaluer le matériel et les logiciels qui sont utilisés et valider les exigences et les dépendances relatives aux groupes de versions.	R	A
Planifier les ressources à mobiliser et les exigences à respecter pour la prise	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des versions	Entrepreneur	GC
en charge d'une version.		
Veiller à ce que les nouveaux logiciels, le nouveau matériel ou les services de soutien requis pour la version soient disponibles et fournis au besoin.	R	A
Veiller à ce que tous les environnements d'essai nécessaires aient été créés et configurés correctement pour la mise à l'essai des versions.	R	A
Voir à la séparation des tâches des testeurs développeurs d'applications et des testeurs gestionnaires des versions.	R	A
Effectuer des essais d'acceptation par les utilisateurs au besoin.	C	R
Planifier et tenir des réunions de gestion des versions qui comprendront un examen des versions prévues et des résultats des changements apportés.	R	A
Déterminer et documenter tous les éléments configurables des versions, ainsi que toutes les interdépendances des systèmes.	R	A
Planifier et gérer le processus d'essai d'acceptation pour chaque version.	R	A
Examiner et approuver les plans d'essai d'acceptation des versions.	I	R
Fournir de la documentation sur les versions au besoin.	R	A
Autoriser et approuver les versions prévues ou modifier le calendrier conformément aux procédures de gestion des versions.	I	R
Réviser les renseignements sur la gestion des versions et les modifier en fonction des besoins du GC (p. ex. plan de restauration, décision d'aller de l'avant ou non).	R	A
Préparer des communications à l'intention des utilisateurs.	R	A
Examiner et approuver les communications.	I	R
Informar les clients touchés du GC de la date et de l'incidence de la mise en œuvre des versions, et transmettre les communications au bureau de service.	R	A
Mettre en œuvre les versions conformément aux exigences en matière de gestion des changements et aux plans de mise en œuvre détaillés.	R	A
Modifier la base de données sur la configuration, les éléments de gestion des biens et le catalogue de services (le cas échéant) afin de tenir compte des changements apportés aux éléments configurables du fait de la version.	R	A
Effectuer un examen rétrospectif des versions qui nécessitaient la mise en œuvre d'un plan de restauration, et élaborer et appliquer les correctifs ou les mesures de suivis appropriés pour réduire au minimum les problèmes éventuels.	R	A
Effectuer des vérifications du contrôle de la qualité et approuver les résultats du contrôle des versions.	I	R
Fournir des rapports sur la gestion des versions au GC, au besoin ou à la demande de ce dernier.	R	A

3.8.5.4 Gestion de l'identité et de l'accès

La gestion de l'identité et de l'accès est un vaste domaine administratif qui établit une identité unique pour les personnes et qui associe leur identité établie avec des droits et des privilèges d'utilisateur. Il s'agit d'une stratégie opérationnelle d'entreprise qui régit la définition, le stockage, l'utilisation et la gestion des identités. La solution intègre des technologies et des processus opérationnels permettant d'authentifier les droits d'accès des utilisateurs ainsi que d'autoriser

leur attribution et leur révocation pour les ressources dans l'ensemble de l'entreprise. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la gestion de l'identité et de l'accès.

Tableau 45 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion de l'identité et de l'accès

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion de l'identité et de l'accès	Entrepreneur	GC
Faciliter l'attribution et la révocation des comptes d'utilisateurs finaux, de services et de systèmes du GC conformément aux politiques et aux procédures du GC.	R	A
Faciliter l'attribution et la révocation telles qu'elles sont actuellement définies.	R	A
Valider de nouveau les comptes (p. ex. attestation annuelle de compte) et exécuter le processus de changement de domaine d'activité conformément aux normes définies.	R	A
Tenir à jour les processus de déroulement du travail à l'appui de multiples approbateurs, tels qu'ils sont actuellement définis par le système du GC avec service de notification par courriel qui est utilisé dans le cadre du processus de déroulement du travail.	R	A
Fournir des rapports sur tous les droits d'accès aux comptes d'utilisateurs finaux, de services et de systèmes qui ont été attribués.	R	A
Autoriser la révocation de tous les droits d'accès selon la définition du Manuel des opérations et des procédures (automatiquement par l'intégration aux systèmes du GC ou manuellement).	R	A
Fournir des capacités d'établissement de rapports pour satisfaire aux exigences en matière de vérification et de conformité (capacité à vérifier les demandes et les approbations).	R	A
Permettre aux demandeurs de faire le suivi de leurs demandes et des approbations.	R	A
Faciliter la délégation des approbations.	R	A
Soumettre des demandes de compte libre-service par l'intermédiaire de l'interface Web.	R	A
Permettre la réinitialisation des mots de passe des comptes libre-service dans l'interface Web.	R	A
Synchroniser les réinitialisations de mots de passe avec tous les points terminaux fournis.	R	A
Assurer le soutien et la maintenance de l'infrastructure d'applications et de serveurs du système de gestion de l'identité et de l'accès du GC.	R	A
Permettre les connexions à identification, ce qui comprend le soutien et la maintenance de l'infrastructure d'applications et de serveurs.	R	A
Contribuer à la mise en œuvre de la gestion de l'identité privilégiée, ce qui comprend le soutien et la maintenance de l'infrastructure d'applications et de serveurs.	R	A

3.8.5.5 Intégration et mise à l'essai

Les services d'intégration sont les activités permettant de garantir l'interopérabilité de l'infrastructure de TI à l'échelle des services de TI et de veiller à ce que toutes les composantes de TI individuelles qui sont configurées dans l'environnement de TI ou qui y sont ajoutées fonctionnent ensemble en vue d'atteindre les résultats escomptés. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de l'intégration.

Tableau 46 – Cycle de vie et exploitation des TI – Intégration et mise à l'essai

Rôles et responsabilités se rapportant à l'intégration et à la mise à l'essai	Entrepreneur	GC
Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne l'intégration et la mise à l'essai.	C	R
Établir, documenter et tenir à jour des procédures et des plans relatifs à l'intégration et à la mise à l'essai qui respectent les exigences et les politiques définies.	R	A
Examiner et approuver les procédures et les plans relatifs à l'intégration et à la mise à l'essai.	I	R
Mettre en place et gérer les environnements d'intégration et de mise à l'essai.	R	A
Conserver des matrices des versions des logiciels dans les environnements d'intégration et de mise à l'essai.	R	A
Examiner et approuver les matrices des versions des logiciels.	I	R
Mettre en place des composantes de service ou des services nouveaux et mis à niveau dans les environnements d'intégration et de mise à l'essai.	R	A
Évaluer et communiquer l'incidence globale et le risque potentiel pour les composantes de service avant la mise en œuvre des changements.	R	A
Mettre à l'essai toutes les composantes de service ou tous les services nouveaux et mis à niveau, ce qui comprend la réalisation d'essais unitaires et d'essais de système, d'intégration, de régression et d'acceptation par les utilisateurs conformément aux exigences et aux politiques définies.	R	A
Valider toutes les composantes de service ou tous les services nouveaux et mis à niveau conformément aux politiques de sécurité du GC.	R	A
Modifier et adapter les composantes de service ou les services nouveaux et mis à niveau à la suite de la mise à l'essai, et valider les résultats.	R	A
Examiner et approuver les résultats de la mise à l'essai des composantes de service ou des services nouveaux et mis à niveau.	I	R
Exécuter des activités de gestion de la configuration et de gestion des changements liées aux services d'intégration et de mise à l'essai.	R	A
S'assurer que la configuration du chemin d'accès aux environnements de production est uniforme pour l'ensemble des composantes de service.	R	A

3.8.5.6 Mise en œuvre et migration

Les services de mise en œuvre et de migration sont les activités associées à l'installation de composantes de TI nouvelles et mises à niveau (p. ex. composantes du matériel, des logiciels

[système d'exploitation] et du réseau). Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la mise en œuvre et de la migration.

Tableau 47 – Cycle de vie et exploitation des TI – Mise en œuvre et migration

Rôles et responsabilités se rapportant à la mise en œuvre et à la migration	Entrepreneur	GC
Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne la mise en œuvre et la migration.	C	R
Établir, documenter et tenir à jour des procédures relatives à la mise en œuvre et à la migration qui respectent les exigences et les politiques définies.	R	A
Examiner et approuver les procédures relatives à la mise en œuvre et à la migration.	I	R
Transmettre les plans et les calendriers de migration et de redéploiement de l'équipement au GC.	R	A
Examiner tous les plans et les calendriers de mise en œuvre et de migration avec le GC.	R	A
Approuver les plans et les calendriers de mise en œuvre et de migration.	I	R
Donner de la formation au personnel technique des TI et aux utilisateurs finaux du GC en ce qui concerne la mise en œuvre de composantes de service ou de services nouveaux et mis à niveau, ainsi que la migration vers ces composantes ou ces services.	R	A
Effectuer des visites des lieux avant l'installation, au besoin.	R	A
Coordonner au besoin les changements apportés à l'infrastructure physique (p. ex. câblage, installation optique, système de refroidissement).	R	A
Installer l'infrastructure physique au besoin (p. ex. câblage, installation optique, système de refroidissement) dans les installations gérées par le GC.	I	R
Coordonner les activités de soutien de la mise en œuvre et de la migration avec le personnel de TI du GC et de l'entrepreneur.	R	A
Installer ou migrer les composantes de service ou les services nouveaux et mis à niveau dans l'environnement opérationnel.	R	A
Soumettre les composantes de service ou les services nouveaux et mis à niveau à des essais de validation.	R	A
Approuver la mise en œuvre réussie des composantes de service ou des services nouveaux et mis à niveau.	I	R
Mettre à jour tous les documents en fonction des composantes de service ou des services nouveaux et mis à niveau.	R	A

3.8.5.7 Formation et transfert des connaissances

Les services de formation et de transfert des connaissances comprennent les trois types de formation suivants, qui doivent être donnés par l'entrepreneur :

- la formation visant l'amélioration des compétences du personnel de l'entrepreneur par l'enseignement et l'instruction. L'entrepreneur doit participer à toute formation initiale ou

continue donnée par le GC qui lui permettra d'en apprendre davantage sur les environnements opérationnel et technique du GC;

- la formation à l'intention du personnel technique sélectionné par le GC qui vise spécifiquement à apprendre à tirer profit des fonctions et des caractéristiques de l'environnement informatique du GC. Ce type de formation peut prendre la forme d'un enseignement en classe, d'un enseignement automatisé, d'un enseignement individuel ou d'un autre type d'enseignement;
- la formation en classe et la formation automatisée sélectionnées (au cas par cas) sur les applications standards du modèle SaaS, ce qui comprend la formation à l'intention des nouveaux employés, les cours de perfectionnement et l'apprentissage de compétences spécialisées.

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la formation et du transfert des connaissances.

Tableau 48 – Cycle de vie et exploitation des TI – Formation et transfert des connaissances

Rôles et responsabilités se rapportant à la formation et au transfert des connaissances	Entrepreneur	GC
Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne la formation et le transfert des connaissances.	R	A
Établir, documenter et tenir à jour des procédures relatives à la formation et au transfert des connaissances qui respectent les exigences et les politiques définies.	R	A
Examiner et approuver les procédures relatives à la formation et au transfert des connaissances.	I	R
Examiner et approuver le programme de formation créé par l'entrepreneur.	I	R
Établir et exécuter un programme de formation à l'intention du personnel du GC sur les services fournis par l'entrepreneur (p. ex. règles d'engagement, demandes de services).	R	A
Élaborer, mettre en œuvre et tenir à jour une base de connaissances ou un portail auquel le GC aura accès.	R	A
Élaborer et mettre en œuvre des procédures de transfert des connaissances qui garantiront la compréhension commune des principales composantes des environnements opérationnel et technique.	R	A
Participer à l'enseignement sur les environnements opérationnel et technique donné par le GC.	R	A
Élaborer, documenter et donner la formation requise à l'appui de la prestation continue des services du GC, y compris des cours de recyclage, au besoin, et de l'enseignement sur les nouvelles fonctions.	R	A
Suivre des cours de formation pour rester à jour en ce qui concerne les systèmes, les logiciels, les caractéristiques et les fonctions pour lesquels le bureau de service fournit du soutien, afin d'améliorer le rendement des services (p. ex. résolution au premier contact).	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la formation et au transfert des connaissances	Entrepreneur	GC
Donner de la formation lorsque des changements technologiques importants (tels qu'ils sont définis entre le GC et l'entrepreneur) sont apportés à l'environnement du GC (p. ex. nouveaux systèmes ou nouvelles fonctions), afin de faciliter la pleine utilisation de toutes les caractéristiques fonctionnelles pertinentes.	R	A
Mettre à la disposition du personnel du bureau de service les documents de formation continue préparés par le GC en ce qui concerne ses environnements opérationnel et technique.	R	A
Fournir les locaux d'enseignement requis pour donner de la formation aux employés du GC.	I	R

3.8.5.8 Documentation

Les services de documentation sont les activités associées à l'élaboration, à la révision, à la tenue à jour, à la reproduction et à la distribution de l'information sur les services de TI. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la documentation.

Tableau 49 – Cycle de vie et exploitation des TI – Documentation

Rôles et responsabilités se rapportant à la documentation	Entrepreneur	GC
Recommander des exigences et des formats en ce qui concerne la documentation.	R	A
Définir des exigences, des formats et des politiques en ce qui concerne la documentation.	C	R
Établir, documenter et tenir à jour des procédures relatives à la documentation qui respectent les exigences et les politiques définies.	R	A
Examiner et approuver les procédures relatives à la documentation.	I	R
Fournir des données de sortie dans le format convenu afin de faciliter les activités tout au long du cycle de vie des services, tel qu'il est précisé dans chaque service de TI.	R	A
Tenir à jour la documentation sur les spécifications et les configurations des systèmes (p. ex. topologie d'interconnexion, configurations et schémas de réseau). Créer de la documentation lorsque de nouvelles capacités ou de nouveaux changements sont mis en place.	R	A
Communiquer les exigences opérationnelles du GC.	I	R
Documenter les procédures d'utilisation normalisées (p. ex. initialisation, reprise, traitement par lots, sauvegarde).	R	A
Examiner et approuver les normes et les procédures d'exploitation.	I	R
Documenter les calendriers de production individualisée et de tenue à jour.	R	A
Examiner et approuver les calendriers de production individualisée et de tenue à jour et la documentation.	I	R
Dresser une liste de services et de produits de TI standards, y compris les configurations de l'équipement et des logiciels standards et non	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la documentation	Entrepreneur	GC
standards offerts, et une liste des services ayant des temps de cycle normalisés.		
Examiner et approuver la liste de services et de produits de TI standards.	I	R
Formuler des commentaires au GC qui serviront à l'élaboration d'une liste de services et de produits de TI visés, y compris les configurations de l'équipement et des logiciels standards et non standards offerts, et d'une liste des services ayant des temps de cycle normalisés. Tenir à jour la liste de produits et de services à mesure qu'ils sont modifiés.	R	A

3.8.5.9 Gestion des incidents

La gestion des incidents comprend les activités visant à rétablir le service normal le plus rapidement possible et à réduire au minimum les effets négatifs sur les activités, garantissant ainsi le maintien d'un excellent niveau de service sur le plan de la qualité et de la disponibilité. Bien que les processus de gestion des incidents s'appliquent aux groupes de soutien de niveaux 1, 2 et 3, le groupe de soutien de niveau 1 – le bureau de service en général – est le principal responsable de la consignation et du suivi des incidents.

L'entrepreneur doit acheminer les incidents aux groupes de soutien de niveaux 2 et 3 appropriés et travailler en coordination avec eux pour permettre le maintien et le transfert des connaissances sur les procédures de résolution des incidents provenant du bureau de service de niveau 1 de l'entrepreneur, afin d'atteindre l'objectif visant à augmenter le nombre d'incidents que les techniciens de service de niveau 1 sont en mesure de résoudre au premier appel.

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la gestion des incidents.

Tableau 50 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des incidents

Soutien des services : Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des incidents	Entrepreneur	GC
Établir les critères relatifs aux besoins en matière de soutien pour la gestion des incidents, y compris l'équipement et les services visés, les niveaux de sécurité, les définitions et les caractéristiques, le schéma de classification et d'établissement de la priorité des incidents, et aux exigences relatives à l'acheminement au palier hiérarchique approprié.	I	R
Élaborer des politiques, un processus et des procédures en matière de gestion des incidents qui permettent de répondre aux besoins en matière de soutien du GC à cet égard.	R	A
Examiner et approuver les politiques et les procédures de gestion des incidents.	I	R
Fournir, tenir à jour et gérer un système de gestion des incidents et une base de données sur la gestion des connaissances, ce qui comprend l'ensemble de l'équipement, des logiciels, des bases de données, des outils de surveillance automatisés et des outils de gestion et d'établissement de rapports acceptés par le GC.	R	A

Soutien des services : Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des incidents	Entrepreneur	GC
Accorder au personnel autorisé par le GC et à d'autres employés un libre accès en lecture à tous les dossiers d'incidents actuels et antérieurs et aux données de la base de connaissances par l'intermédiaire d'un portail.	R	A
Surveiller le système de gestion des incidents afin de repérer les alertes d'incidents et les événements qui sont générés et consignés automatiquement.	R	A
Résoudre les incidents au premier appel conformément au Manuel des opérations et des procédures, aux documents de la base de connaissances et à la base de données sur la configuration.	R	A
Consigner tous les appels et toutes les requêtes dans le bureau de service.	R	A
Repérer les incidents, les classer selon leur niveau de gravité et les traiter conformément aux procédures approuvées d'intervention en cas d'incident.	R	A
Diagnostiquer et résoudre les incidents en utilisant, dans la mesure du possible, la fonction de contrôle à distance du poste de travail avec l'autorisation préalable de l'utilisateur et en se déconnectant une fois l'incident résolu. Dans la mesure du possible, appliquer les correctifs appropriés pour corriger les erreurs connues (p. ex. solutions de rechange pour les problèmes connus non résolus). Produire un rapport sur le contrôle à distance.	R	A
Acheminer les incidents au groupe de service de niveau supérieur approprié de l'entrepreneur, du GC ou du tiers fournisseur de services dès que l'on juge qu'une aide supplémentaire est requise pour résoudre l'incident ou que l'on détermine que cette mesure doit être prise pour respecter les délais de réponse du niveau de service concerné.	R	A
Surveiller et suivre la résolution des incidents jusqu'à la fermeture du dossier et consigner et mettre à jour le statut du dossier d'incident au besoin.	R	A
Fournir une aide spécialisée sur les fonctions et le processus pour les applications de niveau 1 visées et acheminer les incidents aux ressources de niveau 2 ou 3 au besoin.	R	A
Fournir une aide de niveau 1 pour la résolution de toutes les requêtes sur les caractéristiques, les fonctions et l'utilisation de l'équipement et des logiciels visés.	R	A
Fournir du soutien de niveau 1 pour les logiciels des applications prises en charge. Le soutien de niveau 1 se limite aux scripts approuvés.	R	A
Donner de la formation et des scripts de niveau 1 au bureau de service en ce qui concerne les logiciels d'application figurant sur la liste approuvée.	I	R
Fournir du soutien de niveaux 2 et 3 pour les logiciels d'application figurant sur la liste des applications non prises en charge.	C	R
Vérifier que tous les documents (p. ex. gestion de l'inventaire, des biens et des configurations) sont mis à jour pour indiquer que les incidents sont achevés ou résolus.	R	A
Répondre aux questions des utilisateurs finaux concernant la	R	A

Soutien des services : Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des incidents	Entrepreneur	GC
fonctionnalité et l'utilisation de l'équipement et des logiciels visés.		
Consigner les solutions trouvées pour résoudre les incidents dans la base de connaissances centralisée. Mettre à jour correctement tous les renseignements pertinents dans les dossiers d'incident, notamment le langage général et les codes.	R	A
Informar le personnel désigné du GC de tous les incidents de gravité 1 et de gravité 2 dans les délais impartis.	R	A
Conserver des dossiers actuels et antérieurs de tous les appels et de la résolution de ces appels pendant toute la durée du contrat, et produire des rapports et établir les tendances.	R	A
Rechercher la cause des incidents et diagnostiquer et résoudre les incidents se rapportant à tous les appareils couverts ou non couverts par la garantie de l'équipement et des logiciels visés, ce qui comprend l'enlèvement ou la réparation des appareils endommagés ou des appareils qui ne fonctionnent plus.	R	A
Fournir des services de répartition pour les appareils terminaux visés et les réparer au besoin conformément aux exigences relatives aux niveaux de service.	R	A
Gérer de bout en bout la détermination des incidents, leur acheminement au palier hiérarchique approprié et leur résolution, et fournir un processus de clôture comprenant la gestion des dossiers acheminés à des tiers.	R	A
Déterminer, dans la mesure du possible, si un problème doit être examiné pour résoudre un incident.	R	A
Faire le suivi de l'état des incidents et du rapport de problème correspondant afin d'assurer le traitement et la résolution des problèmes soulevés.	R	A
S'assurer que les activités de résolution des incidents sont conformes aux procédures de gestion des changements définies dans le Manuel des processus et des procédures.	R	A
Coordonner la résolution des incidents et en assumer la responsabilité dans tous les secteurs de services de TI visés avec l'aide du GC et de tiers (p. ex. transporteurs publics, fournisseurs de services Internet, tiers fournisseurs).	R	A
Examiner périodiquement l'état des incidents ouverts et non résolus et des problèmes connexes ainsi que les progrès réalisés pour résoudre les problèmes.	R	A
Diriger des séances d'examen de la gestion des problèmes.	R	A
Participer au besoin aux séances d'examen de la gestion des problèmes.	C	R
Mener des séances d'examen des incidents et fournir la liste et l'état des incidents classés selon leur niveau de gravité.	R	A
Participer aux séances d'examen de la gestion des incidents.	C	R
Collaborer avec les groupes de soutien de niveaux 2 et 3 du GC et des tiers pour acquérir et transférer des connaissances sur la résolution des incidents et des problèmes et consigner les connaissances acquises dans	R	A

Soutien des services : Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des incidents	Entrepreneur	GC
la base de connaissances, afin d'accroître la capacité du bureau de service de niveau 1 de l'entrepreneur à résoudre les incidents au premier appel.		
Vérifier auprès des utilisateurs finaux ayant signalé l'incident qu'une solution satisfaisante à ce dernier a été trouvée.	R	A
Clore les incidents qui ont été résolus de manière satisfaisante.	R	A
Fournir des rapports sur la gestion des incidents, au besoin.	R	A

3.8.5.10 Services de gestion des problèmes

Les services de gestion des problèmes sont des activités visant à réduire au minimum les répercussions négatives des incidents et des problèmes causés par des erreurs dans l'infrastructure de TI sur les activités et de faire en sorte que ces incidents et ces problèmes ne se reproduisent plus en déterminant la cause sous-jacente inconnue (cause fondamentale) d'un ou de plusieurs incidents. Il faut également prendre des mesures pour améliorer ou corriger la situation.

L'entrepreneur doit fournir des services de gestion des problèmes pour tous les problèmes qui sont liés aux systèmes et aux services de TI qui relèvent de lui. Il doit également fournir des services de coordination et d'aide au client et à l'entrepreneur tiers lorsqu'ils exécutent leur processus de gestion des problèmes.

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la gestion des problèmes.

Tableau 51 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des problèmes

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des problèmes	Entrepreneur	GC
Établir des exigences et des politiques relatives à la gestion des problèmes (p. ex. événements qui déclenchent une analyse des causes fondamentales, schéma de classification et d'établissement de la priorité).	I	R
Participer à l'élaboration des exigences et des politiques relatives à la gestion des problèmes.	R	A
Élaborer et mettre en œuvre un processus, des procédures et des méthodes appropriées qui répondent aux exigences et aux politiques approuvées du GC en matière de gestion des problèmes et qui respectent les exigences du GC.	R	A
Établir une base de connaissances sur la gestion des problèmes dans laquelle les renseignements sur les problèmes, la cause fondamentale, les erreurs connues, les solutions de rechange et les mesures prises pour résoudre les problèmes sont consignés et surveillés, et mettre cette base de connaissances à la disposition du GC. Il peut s'agir de la même base de connaissances que celle utilisée pour la gestion des incidents.	R	A
Accorder au personnel autorisé par le GC et à d'autres employés désignés du GC un libre accès en lecture à tous les documents de gestion des	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des problèmes	Entrepreneur	GC
problèmes actuels et antérieurs et aux données de la base de connaissances.		
S'assurer que les activités de gestion des problèmes sont conformes aux procédures de gestion des changements définies dans les normes et les procédures d'exploitation.	R	A
Collaborer avec les équipes de gestion des incidents concernées et assumer la responsabilité des activités de gestion des problèmes qui relèvent du secteur de services de l'entrepreneur (p. ex. détection, consignation, analyse des causes fondamentales).	R	A
Coordonner, acheminer au palier hiérarchique approprié et suivre les activités de gestion des problèmes réalisées par le GC et les tiers qui concernent des problèmes touchant tous les autres secteurs de l'infrastructure de TI qui ne sont pas liés aux services.	R	A
Signaler tous les incidents dont les causes fondamentales doivent faire l'objet d'une analyse approfondie conformément aux procédures approuvées.	R	A
Veiller à ce que les problèmes récurrents qui répondent aux critères définis soient examinés conformément aux procédures d'analyse des causes fondamentales.	R	A
Analyser de façon proactive les tendances liées aux incidents et aux problèmes, ainsi que d'autres éléments de données, afin de cerner les problèmes et les incidents récurrents qui constituent ou pourraient constituer de futurs problèmes ou points de défaillance.	R	A
Assurer le suivi des problèmes et des tendances ou des défaillances, produire des rapports à cet égard et déterminer les conséquences des problèmes.	R	A
Élaborer et recommander des mesures correctives ou des solutions pour corriger les incidents et les problèmes récurrents, ainsi que des stratégies et des mesures d'atténuation permettant d'éviter les problèmes potentiels relevés dans le cadre de l'analyse des tendances.	R	A
Déterminer, élaborer, documenter et recommander des solutions de rechange appropriées pour corriger des erreurs connues causées par des problèmes non résolus, et informer l'équipe de gestion des incidents et tous les autres intervenants concernés de l'existence de ces solutions si elles sont approuvées. Consigner les solutions de rechange dans la base de connaissances.	R	A
Examiner et approuver les solutions de rechange à mettre en place, le cas échéant.	I	R
Coordonner et surveiller l'état d'avancement des activités d'analyse des causes fondamentales effectuées par le GC et l'entrepreneur tiers.	R	A
Documenter et mettre à jour la base de connaissances sur la gestion des problèmes en y consignant des renseignements sur les mesures correctives, les activités et l'état d'avancement de la résolution des problèmes (p. ex. cause fondamentale, erreurs connues, solutions de rechange), et informer tous les intervenants concernés de la disponibilité de ces renseignements.	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des problèmes	Entrepreneur	GC
Collaborer avec le GC et l'entrepreneur en services tiers pour assurer la consignation et la saisie des connaissances sur les problèmes liés à d'autres secteurs de services de TI dans une base de connaissances centralisée sur la gestion des problèmes.	R	A
S'assurer que les activités de résolution des problèmes sont conformes aux procédures de gestion des changements définies dans le Manuel des processus et des procédures.	R	A
Fournir des rapports d'étape décrivant la cause fondamentale ainsi que la procédure déterminée par le GC qu'il convient de suivre pour corriger les incidents récurrents et les clore.	R	A
Mener des réunions d'examen de la gestion des problèmes et fournir la liste et l'état des problèmes classés selon leurs répercussions.	R	A
Participer aux réunions d'examen de la gestion des problèmes, et examiner et approuver les mesures recommandées, le cas échéant.	C	R
Examiner périodiquement l'état des incidents ouverts et des problèmes connexes ainsi que les progrès réalisés pour résoudre les problèmes.	R	A
Participer à toutes les demandes de changement relatives à la gestion des problèmes, et examiner et approuver celles-ci au besoin dans le cadre du processus de gestion des changements.	C	R
Créer des documents de demande de changement contenant les mesures correctives que l'on recommande de prendre pour résoudre un problème, et soumettre ces documents à l'équipe de gestion des changements pour qu'elle les examine et les approuve.	R	A
Mener, de façon proactive, des séances mensuelles d'examen de la gestion des problèmes.	R	A
Fournir des rapports sur la gestion des problèmes, au besoin.	R	A

3.8.5.11 Exploitation et administration

Les services d'exploitation et d'administration sont les activités associées à la fourniture d'une infrastructure de TI stable et à l'exécution efficace et efficiente des procédures de façon à garantir que les services de TI atteignent les objectifs et les exigences relatives aux niveaux de service. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de l'exploitation et de l'administration.

Tableau 52 – Cycle de vie et exploitation des TI – Exploitation et administration

Rôles et responsabilités se rapportant à l'exploitation et à l'administration	Entrepreneur	GC
Fournir des exigences et des politiques en matière d'exploitation et d'administration, notamment des échéanciers pour l'exploitation des composants de service du GC.	C	R
Établir, documenter et tenir à jour des procédures relatives à l'exploitation et à l'administration qui respectent les exigences et les politiques définies.	R	A
Préparer des documents opérationnels (dossiers d'exploitation, listes de	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à l'exploitation et à l'administration	Entrepreneur	GC
coordonnées, scripts opérationnels, etc.) répondant aux exigences du GC.		
Examiner et approuver les normes et les procédures d'exploitation.	I	R
Déterminer les outils de gestion du système central à utiliser pour surveiller l'infrastructure de TI et les applications du GC.	R	A
Coordonner avec le GC le déploiement des outils de gestion des composantes des services organisationnels pour surveiller l'infrastructure de TI et les applications du GC.	R	A
Installer et configurer des outils de gestion des composantes des services organisationnels pour que les problèmes, les enjeux et les événements soient déterminés, consignés et résolus de façon proactive, conformément aux exigences relatives aux niveaux de service prescrites.	R	A
Exercer une surveillance de la gestion des événements sur les services de TI afin de déceler les conditions anormales ou les alarmes, les consigner, les analyser et prendre des mesures correctives.	R	A
Gérer l'équipement, les logiciels, les périphériques, les services et les pièces de rechange afin de répondre aux exigences relatives aux niveaux de service, de réduire au minimum les temps d'arrêt et de limiter les besoins en ressources du GC.	R	A
Gérer et coordonner les activités des sous-traitants et des tiers afin de répondre aux exigences relatives aux services et aux niveaux de service.	R	A
Élaborer et fournir des rapports et des tableaux de bord opérationnels (quotidiens, hebdomadaires, mensuels, etc.) qui indiquent l'état des activités opérationnelles, les problèmes liés à la production et les principaux paramètres opérationnels.	R	A
Examiner et approuver les rapports opérationnels.	I	R
Vérifier la conformité des politiques d'exploitation et d'administration avec les politiques du GC.	C	R
Fournir au GC un exemplaire des contrats et des documents et des données d'une tierce partie (y compris toute mise à jour ultérieure) ou lui donner accès à de tels documents ou de telles données.	R	A

3.8.5.12 Maintenance

Les services de maintenance sont les activités associées à la maintenance et à la réparation du matériel, des logiciels et des réseaux, y compris les services de réparation des bris et d'entretien. La plateforme installée et les versions de produits ne doivent pas être antérieures de plus d'une version par rapport à la version actuellement sur le marché, à moins d'avoir été approuvées par le comité des normes d'architecture du GC. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la maintenance.

Tableau 53 – Cycle de vie et exploitation des TI – Maintenance

Rôles et responsabilités se rapportant à la maintenance	Entrepreneur	GC
Définir des normes, des exigences et des politiques en ce qui concerne la maintenance.	C	R

Rôles et responsabilités se rapportant à la maintenance	Entrepreneur	GC
Établir, documenter et tenir à jour des procédures relatives à la maintenance qui respectent les exigences et les politiques définies.	R	A
Préparer des échéanciers de maintenance.	R	A
Examiner et approuver les procédures et les échéanciers de maintenance.	I	R
Assurer une couverture de maintenance appropriée pour toutes les composantes de service.	R	A
Assurer le soutien de la maintenance des emplacements définis du GC, notamment par l'envoi de techniciens en réparation sur les lieux, au besoin.	R	A
Effectuer des essais diagnostiques et des travaux de maintenance sur les composantes de service, notamment l'équipement, les logiciels, les périphériques, les réseaux et les dispositifs à usage particulier, le cas échéant.	R	A
Installer des versions du fabricant, des trousse de maintenance, des micrologiciels et des versions intermédiaires de logiciels, etc.	R	A
Effectuer l'installation de correctifs, de trousse de maintenance ou de mises à niveau à la version actuellement installée, le cas échéant.	R	A
Effectuer la distribution de logiciels et assurer le contrôle des versions par voie électronique ou manuelle.	R	A
Remplacer les pièces défectueuses, en effectuant notamment une maintenance préventive.	R	A
Assurer la maintenance ainsi que la gestion et le contrôle des pièces pendant les périodes de garantie et suivant l'expiration de celles-ci.	R	A
Réaliser les activités des services de maintenance conformément aux procédures de gestion des changements du GC.	R	A

3.8.5.13 Mise à jour et renouvellement des technologies

Les services de mise à jour et de renouvellement des technologies sont les activités associées à la modernisation de l'environnement de TI de façon continue pour veiller à ce que les composantes des systèmes demeurent à jour en fonction de l'évolution des plateformes technologiques répondant aux normes de l'industrie. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la mise à jour et du renouvellement des technologies.

Tableau 54 – Cycle de vie et exploitation des TI – Mise à jour et renouvellement des technologies

Rôles et responsabilités se rapportant à la mise à jour et au renouvellement des technologies	Entrepreneur	GC
Recommander des politiques, des procédures et des plans de gestion du cycle de vie de la mise à jour et du renouvellement des technologies à l'appui des besoins opérationnels du GC.	R	A
Établir, documenter et tenir à jour des procédures relatives à la mise à jour et au renouvellement des technologies et élaborer des plans connexes qui respectent les exigences, les politiques définies et les processus de gestion des changements et des versions.	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la mise à jour et au renouvellement des technologies	Entrepreneur	GC
Examiner et approuver les politiques, les procédures et les plans de mise à jour et de renouvellement des technologies.	I	R
Exécuter les tâches nécessaires pour concrétiser les plans de mise à jour et de renouvellement des technologies.	R	A
Fournir des rapports de gestion sur l'état d'avancement des plans de mise à jour et de renouvellement des technologies.	R	A
Examiner périodiquement les plans de mise en œuvre approuvés de la mise à jour et du renouvellement des technologies pour vérifier qu'ils répondent adéquatement aux besoins opérationnels du GC.	I	R

3.8.5.14 Gestion des comptes du GC

Les services de gestion des comptes sont les activités associées à la gestion continue de l'environnement de services. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la gestion des comptes.

Tableau 55 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des comptes du GC

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des comptes du GC	Entrepreneur	GC
Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne la gestion des comptes du GC.	I	R
Établir, documenter et tenir à jour des procédures relatives à la gestion des comptes du GC qui respectent les exigences et les politiques définies.	R	A
Examiner et approuver les processus et les procédures de gestion des comptes du GC.	I	R
Recommander des critères et des formats pour l'établissement de rapports administratifs et de rapports sur les activités de service et les niveaux de service.	R	A
Examiner et approuver les critères et les formats pour l'établissement de rapports administratifs et de rapports sur les activités de service et les niveaux de service.	I	R
Élaborer et mettre en œuvre un programme de sondage sur la satisfaction des utilisateurs finaux concernant la qualité des services qu'ils ont reçus.	C	R
Fournir des rapports (p. ex. statistiques, tendances, vérifications).	R	A

3.8.6 Exigences relatives aux services d'application

3.8.6.1 Maintenance corrective et d'urgence

La maintenance corrective et d'urgence se rapporte aux réparations qui sont effectuées à la suite de pannes et qui permettent aux applications de fonctionner correctement et de respecter les niveaux de service, notamment la récupération intégrale des applications, sauf approbation contraire par le GC, notamment :

- les modifications apportées aux interfaces utilisateurs;
- les modifications apportées aux interfaces systèmes;
- les modifications fonctionnelles apportées aux applications et aux intergiciels;
- les modifications que l'on recommande d'apporter aux bases de données liées à des améliorations;
- les modifications apportées à la structure de requête normalisée;
- l'établissement de rapports.

3.8.6.2 Maintenance préventive

La maintenance préventive se rapporte à la détection et à la correction (seulement lorsqu'elles sont approuvées par le GC) des pannes latentes avant qu'elles se produisent, notamment la détection et la correction d'événements qui, s'ils ne sont pas traités de façon proactive, pourraient nuire aux applications dans l'environnement de production, notamment :

- modifier le volume d'activités;
- garder la version la plus récente ou celle qui est recommandée par le GC;
- appliquer des correctifs aux systèmes;
- optimiser le rendement de façon proactive;
- faire de l'archivage proactif s'il y a lieu;
- faire des simulations avant de passer à l'environnement de production;
- faire des essais particuliers pour les événements.

3.8.6.3 Maintenance adaptative

La maintenance adaptative se rapporte à l'exécution de l'ensemble des activités visant à vérifier si le rendement et le fonctionnement des applications sont touchés par l'environnement modifié ou en voie de l'être, notamment les modifications apportées aux applications d'interface, aux nouvelles applications, aux progiciels ou à l'environnement technique qui, s'ils ne sont pas traités de façon proactive, pourraient nuire aux applications dans l'environnement de production, notamment :

- répondre aux besoins en matière de logiciels d'exploitation et en assurer les mises à niveaux;
- répondre aux besoins en matière de nouvel équipement ou d'équipement modifié et assurer le soutien de cet équipement;
- répondre aux besoins en matière d'interfaces, d'intergiciels ainsi que de modifications aux fonctions et aux bases de données des applications.

3.8.6.4 Tenue à jour

La tenue à jour se rapporte à l'exécution et au soutien, au besoin, de toutes les activités (seulement lorsqu'elles sont approuvées par le GC) visant à s'assurer que les applications fonctionnent à plein rendement, en apportant notamment des améliorations continues à la conception et au mode de fonctionnement des applications afin d'en renforcer la stabilité, la

fiabilité et le délai de réponse (ce qui peut comprendre l'évaluation de la bande passante et du nombre d'utilisateurs dans le système), et ce, en portant attention aux aspects suivants :

- le réglage du rendement des applications;
- le délai de réponse des applications;
- les opérations par lot;
- le réglage du rendement des bases de données.

3.8.6.5 Applications et licences

Les applications et les licences se rapportent aux activités visant à assurer l'utilisation légale de licences de produits en quantité suffisante pour assurer le soutien des activités visées du GC. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard des applications et des licences.

Tableau 56 – Applications et licences

Rôles et responsabilités se rapportant aux applications et aux licences	Entrepreneur	GC
Tenir à jour les licences d'applications, s'il y a lieu. Pour ce faire, il faut que ces licences soient réservées à l'utilisation exclusive du GC et autorisées légalement.	R	C
Fournir des rapports sur les licences utilisées par application.	R	I
En cas de pénuries de licences prévues, prendre les mesures qui s'imposent conformément aux services d'application et aux contrats de licence respectifs.	R	C

3.8.6.6 Définition des exigences

La définition des exigences se rapporte aux activités associées à l'évaluation, à la définition, à la vérification et à la validation des exigences des utilisateurs servant à déterminer les spécifications de conception fonctionnelles et techniques détaillées qui sont nécessaires pour répondre aux exigences regroupées, officialisées et convenues. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la définition des exigences.

Tableau 57 – Définition des exigences

Rôles et responsabilités se rapportant à la définition des exigences	Entrepreneur	GC
Élaborer des exigences SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporelles) pour la SAE.	C	R
Consigner les exigences dans les documents sur le sujet.	R	A

3.8.6.7 Spécifications de conception

Les spécifications de conception permettent de déterminer et de décrire la solution envisagée la plus rentable pour la mise en œuvre dans les limites imposées par les plateformes ou les cadres des applications visées. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard des spécifications de conception.

Tableau 58 – Spécifications de conception

Rôles et responsabilités se rapportant aux spécifications de conception	Entrepreneur	GC
Créer des spécifications de conception qui correspondent à la SAE.	R	A
Vérifier et confirmer que les spécifications de conception sont la solution pour mettre en œuvre les exigences définies.	C	R
Obtenir l'approbation du GC pour chacune des conceptions fonctionnelles, techniques et de sécurité grâce à la coordination avec le propriétaire des applications fonctionnelles et techniques visées.	R	A
Intégrer les lignes directrices relatives à l'architecture du GC dans la conception, notamment en ce qui concerne l'extensibilité, la maintenabilité, l'évolutivité, la résistance et la fiabilité des applications.	R	A
Veiller à l'harmonisation des spécifications de conception avec les normes de sécurité du GC.	R	A

3.8.6.8 Gestion de la configuration des logiciels

La gestion de la configuration des logiciels se rapporte aux activités associées à l'identification et à la maintenance des composants logiciels, ainsi qu'aux relations et aux liens qui existent entre eux. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la configuration des logiciels.

Tableau 59 – Gestion de la configuration des logiciels

Rôles et responsabilités se rapportant à gestion de la configuration des logiciels	Entrepreneur	GC
Effectuer toutes les activités de configuration des logiciels requises dans le cadre de la programmation et de la mise en œuvre de la solution programmée.	R	A
Veiller à documenter tous les efforts de configuration des logiciels.	R	A

3.8.6.9 Développement d'applications

Le développement d'applications se rapporte aux activités associées au développement des applications fonctionnelles fondamentales et auxiliaires que le GC exige de l'entrepreneur.

Tableau 60 – Développement d'applications

Rôles et responsabilités se rapportant au développement d'applications	Entrepreneur	GC
Créer des spécifications de conception qui correspondent à la SAE.	R	A
Vérifier et confirmer que les spécifications de conception sont la solution pour mettre en œuvre les exigences définies.	C	R
Obtenir l'approbation du GC pour chacune des conceptions fonctionnelles, techniques et de sécurité grâce à la coordination avec le propriétaire des applications fonctionnelles et techniques visées.	R	A
Intégrer les lignes directrices relatives à l'architecture du GC dans la conception, notamment en ce qui concerne l'extensibilité, la maintenabilité, l'évolutivité, la résistance et la fiabilité des applications.	R	A
Veiller à l'harmonisation des spécifications de conception avec les normes	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant au développement d'applications	Entrepreneur	GC
de sécurité du GC.		

3.8.6.10 Intégration et mise à l'essai

L'intégration et la mise à l'essai se rapportent aux activités associées à la vérification et à la validation fonctionnelles et non fonctionnelles de la solution élaborée à l'échelle des unités et des systèmes, en interaction avec les applications couplées (y compris les interfaces). Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de l'intégration et de la mise à l'essai.

Tableau 61 – Intégration et mise à l'essai

Rôles et responsabilités se rapportant à l'intégration et à la mise à l'essai	Entrepreneur	GC
<p>Exécuter les types d'essais suivants, sauf si la vérification et la validation de la solution programmée sont explicitement exclues :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des essais unitaires – les modules de la solution programmée; • des essais de système; • des essais d'intégration; • des essais de régression; • des essais de charge; • des essais sous contrainte; • des essais de sécurité; • des essais de conformité. 	R	A
Effectuer les essais d'acceptation par les utilisateurs et de convivialité comme il est défini dans le plan d'essai de l'entrepreneur.	C	R

3.8.6.11 Fiabilité, disponibilité, rendement et sécurité

La fiabilité, la disponibilité, le rendement et la sécurité se rapportent aux activités associées au fait d'assurer la disponibilité des services d'application en respectant les paramètres précisés et au fait d'observer des normes rigoureuses en matière de qualité à l'appui de la prestation de services du GC. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la fiabilité, de la disponibilité, du rendement et de la sécurité.

Tableau 62 – Fiabilité, disponibilité, rendement et sécurité

Rôles et responsabilités se rapportant à la fiabilité, à la disponibilité, au rendement et à la sécurité	Entrepreneur	GC
Maintenir des profils de démarrage des applications.	R	I
Inspecter les applications afin de déceler les problèmes et les registres d'erreurs.	R	I
Arrêter et démarrer les applications.	R	I
Fixer l'échéancier des travaux de gestion interne pour la maintenance du système.	R	I
Fournir l'échéancier des travaux de gestion interne pour la maintenance	R	I

Rôles et responsabilités se rapportant à la fiabilité, à la disponibilité, au rendement et à la sécurité	Entrepreneur	GC
du système.		
Remplir chaque jour la liste de vérification du système (infrastructure).	R	I
Fournir des objets de développement et de configuration pour la migration entre les environnements au moyen d'outils normalisés.	R	I
Analyser le rendement du système au niveau du système d'applications.	R	I
Fournir des objectifs de rendement pour les applications.	C	R
Recommander des mesures appropriées de sécurité des applications pour respecter les politiques et les règlements du GC.	R	C
Approuver les mesures de sécurité des applications.	I	R
Mettre en œuvre les mesures de sécurité des applications approuvées.	R	I
Comparer le rendement et les tendances des applications aux objectifs du GC.	R	I
Déterminer et réaliser une analyse de premier niveau des problèmes de rendement des applications.	R	I
Trouver une solution aux problèmes de rendement des applications.	R	I
Approuver la solution proposée aux problèmes de rendement des applications.	I	R
Produire un rapport sur le rendement des applications.	R	I
Maintenir le rendement et la capacité des applications afin de satisfaire à l'ensemble des exigences relatives aux niveaux de service.	R	I
Proposer des solutions aux problèmes de capacité conformément aux approbations du GC.	R	I
Fournir au GC des rapports sur la capacité lorsque le système s'approche de ses limites de capacité et proposer une solution.	R	I

3.8.6.12 Garantie des applications

La garantie des applications se rapporte aux activités associées à la réparation des erreurs ou des défauts décelés dans les applications ou les améliorations développées par l'entrepreneur une fois qu'elles sont intégrées dans l'environnement de production visé. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la garantie des applications.

Tableau 63 – Garantie des applications

Rôles et responsabilités se rapportant à la garantie des applications	Entrepreneur	GC
Fournir des directives et des recommandations sur les modifications visant des versions de référence à l'appui de la maintenance corrective et d'urgence et de la maintenance préventive.	R	I
Prendre des décisions et accorder des autorisations en fonction des recommandations sur les modifications visant des versions de référence.	I	R
Fournir l'ensemble des mises à niveaux et des correctifs et répondre aux autres demandes de changement comme il a été convenu par le GC, et selon les travaux documentés de maintenance corrective et d'urgence et de maintenance préventive.	R	I

Rôles et responsabilités se rapportant à la garantie des applications	Entrepreneur	GC
Appliquer l'ensemble des mises à niveaux et des correctifs et d'autres demandes de changement comme il a été convenu par le GC, et selon les travaux documentés de maintenance corrective et d'urgence et de maintenance préventive.	R	I

3.8.6.13 Maintenance des applications

La maintenance des applications se rapporte aux activités associées à la réparation des défauts et au développement d'améliorations fonctionnelles ou techniques pour les applications dans l'environnement de production. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la maintenance des applications.

Tableau 64 – Maintenance des applications

Rôles et responsabilités se rapportant à la maintenance des applications	Entrepreneur	GC
Recommander des politiques et des procédures en matière de maintenance et de réparation.	R	I
Approuver les politiques et les procédures en matière de maintenance et de réparation, le cas échéant.	I	R
Préparer et tenir à jour un plan de maintenance des applications.	R	I
Examiner et approuver le plan de maintenance des applications, notamment toute révision du plan (p. ex. échéanciers de travaux prévus et proposés).	I	R
Exécuter le plan de maintenance des applications pour toutes les catégories de services de maintenance (p. ex. maintenance corrective et d'urgence, maintenance préventive, maintenance adaptative et tenue à jour) dont il a été question plus haut.	R	I
Assurer le soutien technique et fonctionnel du système.	R	I
Effectuer des essais diagnostiques sur les logiciels et les services.	R	I
Effectuer le lancement et la migration des objets de développement et de configuration dans les environnements de production au moyen d'outils normalisés.	R	I
Confirmer que la migration a fonctionné en fournissant des registres de migration.	R	I
Examiner les registres, puis confirmer que la migration a fonctionné.	R	I
Recommander une méthode appropriée pour la migration des objets.	R	I
Examiner et approuver les recommandations relatives à la migration des objets.	I	R
Élaborer et recommander des politiques et des procédures de gestion de la configuration conformes aux pratiques de gestion de la configuration en place.	R	I
Examiner et approuver les politiques et les procédures de gestion de la configuration.	I	R
Réaliser des activités de gestion de la configuration tout au long du cycle de vie du développement.	R	I

Rôles et responsabilités se rapportant à la maintenance des applications	Entrepreneur	GC
Tenir à jour l'information concernant la configuration des logiciels afin que toute modification soit compatible avec les systèmes du GC.	R	I
Examiner et approuver les résultats obtenus par suite de la gestion de la configuration.	I	R
Effectuer la gestion courante des systèmes sur les applications et les intergiciels, au besoin.	R	I
Effectuer la maintenance de la configuration du système, le cas échéant.	R	I
Recommander des modifications au réglage des systèmes de gestion de base de données et des intergiciels.	R	I
Fournir la trousse de diffusion concernant les modifications logicielles.	R	I
Approuver la trousse de diffusion concernant les modifications logicielles.	I	R
Aider le bureau de service à coordonner les activités de soutien des utilisateurs.	R	I
Régler les cas acheminés au palier hiérarchique approprié conformément aux procédures établies.	R	I
Suivre les procédures de gestion des changements du GC associées à la maintenance et au soutien.	R	I
Répondre aux demandes de renseignements ponctuelles du GC.	R	I
Fournir un plan complet de reprise après sinistre pour le système et les données, qui respecte les exigences du GC.	R	C
Approuver le plan de reprise après sinistre pour les applications et les données du système.	I	R
Faciliter, par l'intermédiaire du bureau de service, le processus de communication lié à l'environnement des services de gestion des applications du système.	R	I
Effectuer des essais avant de procéder aux essais d'acceptation par les utilisateurs.	R	I
Soumettre les correctifs logiciels à des essais d'acceptation par les utilisateurs avant que le fournisseur les applique à l'environnement de production.	I	R
Fournir des directives et des scripts liés à des composants précis de réglage relatifs aux applications.	R	I
Procéder au réglage de composants précis relatifs aux applications comme il a été convenu.	R	I
Autoriser la migration des objets.	I	R

3.8.6.14 Trousse de diffusion

La trousse de diffusion se rapporte aux activités associées au groupement par lot des modifications logicielles par application pour en faire des versions adéquates, conformément à l'approbation du GC. Cela comprend le contrôle des versions logicielles par voie électronique ou manuelle. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la trousse de diffusion.

Tableau 65 – Trousse de diffusion

Rôles et responsabilités se rapportant à la trousse de diffusion	Entrepreneur	GC
Définir les renseignements sur les versions requis pour les calendriers de mise en œuvre des versions et le soutien.	R	I
Définir les exigences et les interdépendances de chacun des calendriers de mise en œuvre des versions en fonction de la documentation fournie par le GC sur les processus opérationnels.	R	I
Tenir à jour les renseignements sur les versions ainsi que les exigences et les interdépendances des calendriers de mise en œuvre des versions pour répondre à l'évolution des besoins en matière de versions du GC.	R	C
Nommer des personnes-ressources du GC pour chaque mise en production prévue et version sur demande.	I	R
Déterminer les versions essentielles et définir les mesures (p. ex. critères de redémarrage, création de dossiers d'incident) que l'équipe de contrôle de la production doit prendre si l'installation d'une version échoue, conformément au calendrier établi.	R	I
Fournir l'exigence opérationnelle relative à l'échéancier de lancement des versions essentielles et définir les mesures à prendre si le traitement des versions n'est pas terminé à temps.	I	R
Fournir une analyse et une conception de l'échéancier de lancement de versions particulières pour le calendrier global de mise en œuvre des versions à mesure que des modifications sont apportées.	R	I
Mettre à l'essai le calendrier de mise en œuvre des versions avant la mise en œuvre.	R	I
Approuver la conception du calendrier de mise en œuvre des versions à mesure que des modifications sont apportées.	I	R
Fixer l'échéancier et mettre en œuvre les versions prévues dans la conception.	R	I
Offrir un soutien pour le processus relatif aux versions et résoudre les pannes d'exécution décelées par quelque moyen que ce soit et consignées au registre du contrôle de la production.	R	I
Faciliter et surveiller l'exécution des versions, au besoin, pour s'assurer qu'elle est effectuée correctement et en temps voulu, et cerner les exceptions.	R	I
Effectuer une analyse et formuler des recommandations pour régler le problème à l'origine de l'échec de l'installation des versions.	R	I
Approuver les recommandations de correction des versions dont l'installation a échoué.	I	R
Apporter les correctifs recommandés aux versions dont l'installation a échoué.	R	I
Signaler les erreurs et redémarrer les installations des versions essentielles qui ont échoué en suivant la procédure documentée pour les versions essentielles.	R	I
Examiner les registres des versions essentielles qui ont été installées avec succès et vérifier de façon proactive si des erreurs doivent être corrigées. Effectuer une analyse et formuler des recommandations pour régler le	R	I

Rôles et responsabilités se rapportant à la trousse de diffusion	Entrepreneur	GC
problème d'enregistrements d'erreurs qui ont été documentés.		
Déterminer par quelque moyen que ce soit les erreurs de versions qui exigent un soutien supplémentaire.	R	I
Examiner les registres des versions non essentielles et prendre les mesures nécessaires pour régler les problèmes touchant ces versions. Indiquer tout moyen exigeant un soutien supplémentaire.	R	I
Faciliter le traitement des processus par lots et résoudre les cas d'erreurs de versions selon les dossiers consignés.	R	I
Approuver les recommandations à mettre en œuvre pour corriger les cas d'erreurs dans les versions installées.	I	R
Mettre en œuvre les recommandations approuvées pour corriger les cas d'erreurs dans les versions installées.	R	I
Gérer et tenir à jour les interdépendances des calendriers de mise en œuvre des versions et la liste des personnes-ressources du GC, et exécuter de nouveau les exigences pour l'ensemble des versions de production, d'essai et sur demande, conformément à l'information consignée.	R	I

3.8.6.15 Surveillance, établissement de rapports et examen

La surveillance, l'établissement de rapports et l'examen se rapportent aux activités associées à la surveillance continue (bilans de santé des projets et des applications; suivi d'incidents, de modifications, de problèmes et d'activités de projets particuliers; surveillance continue de la gestion des projets ou des problèmes), à l'établissement de rapports d'étape (projets, modifications, incidents, problèmes, atténuation des risques) et à l'examen (analyse, acheminement au palier hiérarchique approprié, intervention, résolution de la documentation sur les politiques, les procédures, les conceptions, les modules, les incidents, les modifications, les problèmes et les processus adoptés) du développement des applications ou des activités de maintenance des applications. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la surveillance, de l'établissement de rapports et de l'examen.

Tableau 66 – Surveillance, établissement de rapports et examen

Rôles et responsabilités se rapportant à la surveillance, à l'établissement de rapports et à l'examen	Entrepreneur	GC
Fournir en format électronique un répertoire des applications maintenues.	R	I
Fournir des rapports qui rendent compte de la demande de services et de la capacité de satisfaire à la demande.	R	I
Fournir des rapports définis par le GC qui représentent l'état de santé général des environnements (p. ex. le nombre de transports en panne ou les correctifs qui n'ont pas encore été appliqués), ainsi que les demandes d'utilisateurs finaux qui ont été exécutées (p. ex. les corrections de défauts ou les demandes de modifications qui ne répondent pas aux engagements, les défauts ou les demandes de modifications accumulés).	R	I

3.8.6.16 Dépannage et résolution de problèmes

Le dépannage et la résolution de problèmes se rapportent aux activités associées à la prestation d'un soutien technique adéquat, y compris au fait que l'entrepreneur procédera au diagnostic et à la résolution des incidents qui découlent des échecs ou des lacunes dans les applications ou les logiciels qui fonctionnaient auparavant, et s'il y a lieu, qu'il apportera des modifications pour régler ses échecs ou ses lacunes (notamment en appliquant des correctifs, des corrections ou des mises à niveau). Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard du dépannage et de la résolution de problèmes.

Tableau 67 – Dépannage et résolution de problèmes

Rôles et responsabilités se rapportant au dépannage et à la résolution de problèmes	Entrepreneur	GC
Fournir des documents définissant de façon claire les processus organisationnels essentiels et ceux qui doivent être traités comme des incidents de gravité 1 et 2.	C	R
Procéder au diagnostic de tous les incidents fonctionnels et techniques.	R	I
Effectuer une analyse des causes fondamentales de tous les incidents de gravité 1 et 2, ou selon ce qu'exige le GC.	R	I
Effectuer une analyse des causes fondamentales des incidents de gravité 3 et 4 à la demande du GC ou lorsque les Services de gestion des problèmes le jugent nécessaire.	R	I
Assurer la gestion et la transmission aux échelons supérieurs des problèmes, conformément au processus de gestion des problèmes du GC.	R	I
Acheminer à l'échelon de l'entrepreneur ou des fournisseurs tiers de niveau 3, au besoin.	R	I
Surveiller les correctifs, les corrections et les mises à niveau des fournisseurs, et transmettre aux échelons supérieurs au besoin.	R	I
Assurer la maintenance corrective et d'urgence.	R	I
Assurer la maintenance adaptative.	R	I
Documenter toute modification urgente et en aviser immédiatement le GC et les fournisseurs tiers.	R	I
Résoudre et effectuer des essais unitaires, des essais fonctionnels et appuyer les essais d'acceptation par l'utilisateur du GC et des fournisseurs tiers au besoin, et appliquer la solution retenue aux activités spécifiques du soutien de niveau 2 et 3, puis assurer la maintenance corrective et d'urgence.	R	I
Fournir les scripts d'essais automatisés de régression existants pour les activités propres à la maintenance adaptative.	R	I
Tenir à jour les scripts d'essais automatisés de régression.	R	I
Tenir à jour les scénarios d'essai par l'utilisateur et les essais élémentaires.	R	I
Effectuer les essais d'acceptation par l'utilisateur au besoin.	I	R
Appuyer les essais d'acceptation par l'utilisateur.	R	I

Rôles et responsabilités se rapportant au dépannage et à la résolution de problèmes	Entrepreneur	GC
Valider l'installation de la SAE dans l'environnement de production. Les activités de validation comprennent l'exécution des fonctions offertes dans l'environnement de production et la confirmation que les résultats satisfont aux critères d'acceptation.	R	I
Examiner l'installation de la solution dans l'environnement de production et confirmer que tout fonctionne.	I	R
Suivre le processus de gestion du changement du GC pour apporter des modifications dans l'environnement de production.	R	I

3.8.6.17 Gestion des artefacts

La gestion des artefacts se rapporte aux activités associées à la tenue à jour des artefacts requis pour soutenir les applications du GC, notamment la modernisation de ces artefacts grâce à des modifications effectuées par le GC. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la gestion des artefacts.

Tableau 68 – Gestion des artefacts

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des artefacts	Entrepreneur	GC
Tenir à jour des artefacts pour la conception de la configuration et la gestion du code source, les exigences du système/opérationnelles, la spécification fonctionnelle, la conception technique, le protocole d'essai de régression, les protocoles d'essais unitaires, les composants personnalisés du code et l'échéancier de traitement par lot.	R	I
Tenir à jour des artefacts pour les normes d'architecture, l'architecture opérationnelle, la conception de bases de données logiques, le modèle d'architecture de sécurité et les protocoles d'essais d'acceptation par l'utilisateur.	I	R
Tenir à jour des artefacts pour l'architecture technologique.	I	R
Tenir à jour des artefacts pour la conception de la structure physique des bases de données et de la mise en œuvre de la sécurité des applications.	R	I
Mettre à jour les artefacts en fonction des modifications apportées à l'environnement, conformément aux besoins et aux demandes.	R	I
Fournir un accès complet au GC de manière qu'il puisse voir et examiner les artefacts en tout temps.	R	I

3.8.6.18 Gestion des utilisateurs

La gestion des utilisateurs se rapporte aux activités associées à la mise en œuvre et à l'exécution de processus et de procédures approuvés pour le contrôle de la sécurité du système, notamment la création et la maintenance de profils de sécurité ainsi que la configuration des profils d'utilisateur pour les groupes qui utilisent le système. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et du GC, respectivement, à l'égard de la gestion des utilisateurs.

Tableau 69 – Gestion des utilisateurs

RÔLES ET RESPONSABILITÉS SE RAPPORTANT À LA GESTION DES UTILISATEURS	Entrepreneur	GC
Établir et élaborer les besoins connexes des profils d'utilisateur conformément aux politiques et procédures du GC.	I	R
Réinitialiser les mots de passe de l'équipe du fournisseur affectée au système, au besoin, en vue du développement, des essais d'intégration du système, de la formation et de l'application de correctifs dans les environnements soutenus.	R	I
Assumer la responsabilité à l'égard des exigences de sécurité pour les utilisateurs internes et externes.	I	R
Créer des noms d'utilisateur.	R	I
Bloquer ou débloquer les noms d'utilisateur, au besoin, dans tous les environnements.	R	I
Désactiver, résilier et purger les profils d'utilisateur sur demande, dans tous les environnements.	R	I
Veiller à ce que la solution comprenne tous les éléments de conception nécessaires pour permettre l'évolutivité des profils d'utilisateur.	R	A

3.8.7 Niveaux de service des services de TI

3.8.7.1 Disponibilité des applications

Ce niveau de service mesure la disponibilité des systèmes et de leurs différents composants.

Tableau 70 – Disponibilité des applications

DISPONIBILITÉ DES APPLICATIONS			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Pourcentage du temps où l'application est disponible dans le cadre des activités opérationnelles habituelles.	Applications en mode production : 99,5 % Applications pas en mode production : 95 %
	Formule	$[\text{Nombre d'heures durant un mois où les applications de production et leurs différents composants étaient en fonction sans qu'aucun incident de gravité 1 ou 2 n'ait été signalé}] \div [\text{Nombre total d'heures durant ce mois moins (nombre d'heures de la période de maintenance + temps d'arrêt prévu)}] \times 100 =$	

DISPONIBILITÉ DES APPLICATIONS		
		[pourcentage du temps où l'application était disponible durant le mois visé].
	Intervalle de mesure	Mensuellement
	Période visée	Mensuellement
	Méthode de mesure et données de base	L'outil fourni par l'entrepreneur enregistre automatiquement l'horodatage de chacune des activités au sein d'un processus, y compris les données relatives au temps de disponibilité et au temps d'arrêt.

3.8.7.2 Période de maintenance planifiée et temps d'arrêt prévu du système

Ce niveau de service permet de mesurer le temps maximal acceptable pour effectuer les activités de maintenance planifiée sur les systèmes de production et pendant lequel ces derniers peuvent être à l'arrêt.

Tableau 71 – Période de maintenance planifiée et temps d'arrêt prévu du système

PÉRIODE DE MAINTENANCE PLANIFIÉE ET TEMPS D'ARRÊT PRÉVU DU SYSTÈME			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Pourcentage des applications satisfaisant aux besoins en matière de période de maintenance planifiée et de temps d'arrêt prévu.	Applications en mode production : 100 % Applications pas en mode production : 95 %
	Formule	[Nombre d'applications qui respectent la période de maintenance planifiée et les échéanciers de temps d'arrêt] ÷ [nombre total d'applications] × 100 = [pourcentage d'applications répondant chaque mois aux exigences relatives à la période de maintenance planifiée et au temps d'arrêt prévu]	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	

PÉRIODE DE MAINTENANCE PLANIFIÉE ET TEMPS D'ARRÊT PRÉVU DU SYSTÈME		
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer

3.8.7.3 Délai de réponse des transactions

Ce niveau de service permet de mesurer le temps qui s'écoule entre le moment où l'utilisateur entre une commande ou une requête dans une application et le moment où il obtient l'information demandée, le résultat de la requête, le rapport, etc.

Tableau 72 – Délai de réponse des transactions

DÉLAI DE RÉPONSE DES TRANSACTIONS			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Pourcentage des transactions exécutées dans le délai de réponse exigé, soit en 2,8 sec ou moins.	Applications en mode production : 99 %
	Formule	[Nombre de transactions exécutées dans les délais prescrits] ÷ [nombre total de transactions exécutées durant la période visée] × 100 = [pourcentage de transactions exécutées dans le délai de réponse exigé pour cette journée].	
	Intervalle de mesure	Quotidiennement	
	Période visée	Chaque semaine	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.8.7.4 Gestion des logiciels – Avis de nouveaux correctifs, de nouvelles mises à jour et de nouvelles versions

Ce niveau de service permet de mesurer la rapidité avec laquelle le client est avisé de la disponibilité des correctifs, des trousse de maintenance, des mises à jour et des nouvelles versions pour l'ensemble des applications, des bases de données, des intergiciels et des outils.

Tableau 73 – Gestion des logiciels – Avis de nouveaux correctifs, de nouvelles mises à jour et de nouvelles versions

GESTION DES LOGICIELS – AVIS DE NOUVEAUX CORRECTIFS, DE NOUVELLES MISES À JOUR ET DE NOUVELLES VERSIONS			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service

GESTION		DES	LOGICIELS –
AVIS DE NOUVEAUX CORRECTIFS, DE NOUVELLES MISES À JOUR ET DE NOUVELLES VERSIONS			
SAE	Pourcentage	Pourcentage d'événements détectés dans les délais prescrits : Correctifs : dans les cinq jours ouvrables suivant l'annonce du fabricant Autres mises à jour : dans les 30 jours civils suivant l'annonce du fabricant	Correctifs : 99 % Autres mises à jour : 95 %
	Formule	[Nombre d'événements signalés dans les délais prescrits] ÷ [nombre total d'événements survenus durant la période visée] × 100 = [pourcentage d'événements signalés dans les délais prescrits durant ce mois].	
	Intervalle de mesure	Tous les trimestres	
	Période visée	Tous les trimestres	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.8.7.5 Gestion des logiciels – Mise en œuvre de correctifs, de mises à jour et de versions

Ce niveau de service permet de mesurer la rapidité à laquelle est effectuée la mise en œuvre des correctifs, des trousse de maintenance, des mises à jour et des nouvelles versions dans l'ensemble des applications, des bases de données, des intergiciels et des outils.

Tableau 74 – Gestion des logiciels – Mise en œuvre de correctifs, de mises à jour et de versions

GESTION DES LOGICIELS – MISE EN ŒUVRE DE CORRECTIFS, DE MISES À JOUR ET DE VERSIONS			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Pourcentage de correctifs, de mises à jour ou de versions mis en œuvre conformément à l'échéancier approuvé par le client	99 %

GESTION DES LOGICIELS – MISE EN ŒUVRE DE CORRECTIFS, DE MISES À JOUR ET DE VERSIONS		
	Formule	[Nombre de correctifs, de mises à jour ou de versions mis en œuvre dans les délais prescrits] ÷ [nombre total de correctifs, de mises à jour ou de versions effectuées durant la période visée] × 100 = [pourcentage de correctifs, de mises à jour ou de versions mis en œuvre dans les délais prescrits durant ce mois].
	Intervalle de mesure	Mensuellement
	Période visée	Mensuellement
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer

3.8.7.6 Rapidité d'exécution des modifications aux dossiers d'exploitation

Ce niveau de service permet de mesurer la rapidité d'exécution des modifications aux dossiers d'exploitation demandées par le client.

Tableau 75 – Rapidité d'exécution des modifications aux dossiers d'exploitation

RAPIDITÉ D'EXÉCUTION DES MODIFICATIONS AUX DOSSIERS D'EXPLOITATION			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Toutes les modifications sont apportées aux applications conformément à l'échéancier approuvé par le GC.	100 %
	Formule	[Nombre de modifications apportées aux dossiers d'exploitation dans les délais prescrits pour chaque type d'application] ÷ [nombre total de modifications à apporter aux dossiers d'exploitation pour chaque type d'application] × 100 = [pourcentage des modifications apportées dans les délais prescrits durant ce mois].	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.8.7.7 Exactitude des modifications aux dossiers d'exploitation

Ce niveau de service permet de mesurer l'exactitude des modifications apportées aux dossiers d'exploitation par rapport aux exigences approuvées par le client.

Tableau 76 – Exactitude des modifications aux dossiers d'exploitation

EXACTITUDE DES MODIFICATIONS AUX DOSSIERS D'EXPLOITATION			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Toutes les modifications apportées correspondent aux exigences approuvées par le client.	100 %
	Formule	[Nombre total de dossiers d'exploitation qui sont modifiés conformément aux exigences précisées par le CLIENT] ÷ [nombre total de dossiers d'exploitation modifiés] × 100 = [pourcentage d'exactitude des dossiers d'exploitation durant ce mois].	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.8.7.8 Délai de réponse aux demandes d'amélioration

Ce niveau de service permet de mesurer la rapidité de réponse aux demandes d'amélioration au moyen d'une estimation et d'une proposition conformes aux normes et aux exigences définies.

Tableau 77 – Délai de réponse aux demandes d'amélioration

DÉLAI DE RÉPONSE AUX DEMANDES D'AMÉLIORATION			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	L'entrepreneur répond aux demandes des clients dans un délai de 10 jours ouvrables.	95 %

DÉLAI DE RÉPONSE AUX DEMANDES D'AMÉLIORATION		
	Formule	[Nombre d'améliorations pour lesquelles des estimations et des propositions ont été soumises dans les délais prescrits et conformément aux normes et aux exigences définies par le client] ÷ [nombre total d'améliorations effectuées durant la période visée] × 100 = [pourcentage de demandes d'amélioration auxquelles l'entrepreneur a répondu durant ce trimestre].
	Intervalle de mesure	Tous les trimestres
	Période visée	Tous les trimestres
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer

3.8.7.9 Respect de l'estimation des coûts

Ce niveau de service permet de mesurer le respect des coûts estimés pour les améliorations fournies.

Tableau 78 – Respect de l'estimation des coûts

RESPECT DE L'ESTIMATION DES COÛTS			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Le coût réel se situe dans une fourchette de 90 % à 110 % du coût estimé à l'origine.	95 %, et aucune amélioration dont le coût réel s'établit à plus de 125 % du coût estimé à l'origine.
	Formule	[Nombre d'améliorations dont le coût réel présente un écart acceptable par rapport au coût estimé à l'origine] ÷ [nombre total d'améliorations effectuées durant la période visée] × 100 = [pourcentage d'améliorations pour lesquelles l'entrepreneur a respecté le coût estimé durant ce trimestre].	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.8.7.10 Respect des échéanciers

Ce niveau de service permet de mesurer le respect des estimations prévues au calendrier pour les améliorations fournies.

Tableau 79 – Respect des échéanciers

RESPECT DES ÉCHÉANCIERS			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	L'échéancier réel se situe dans une fourchette de 90 % à 110 % de l'échéancier estimé à l'origine.	Jalons essentiels : 100 % des jalons achevés à la date prévue ou avant celle-ci. Autres jalons : 90 % des jalons achevés à la date prévue ou avant celle-ci.
	Formule	[Nombre d'améliorations dont les jalons ont été achevés dans un écart acceptable par rapport à la date prévue à l'origine] ÷ [nombre total d'améliorations effectuées durant la période visée] × 100 = [pourcentage d'améliorations pour lesquelles l'entrepreneur a respecté l'échéancier durant ce trimestre].	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.8.7.11 Disponibilité du réseau

La disponibilité du réseau est le paramètre permettant de mesurer la disponibilité des composants du réseau de données. Il permet de mesurer notamment la disponibilité du réseau étendu (RE), du réseau local (RL) et du réseau privé virtuel (RPV).

Tableau 80 – Disponibilité du réseau

DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU			
Composante	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de

DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU			
			service
Réseau	Temps de disponibilité en minutes	100 %	Disponibilité du RE/RL : ≥ 99,5 % Disponibilité du RPV : ≥ 99,5 %
	Formule	[(Temps de disponibilité réel + temps d'arrêt justifiable durant la période de mesure) ÷ (nombre d'heures prévues durant la période visée)] × 100 % = [pourcentage de disponibilité des composants du réseau]	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.8.7.12 Rendement du réseau (temps d'attente)

Il s'agit du paramètre de mesure du délai de transit (en durée chronométrée) des ports d'entrée et de sorties des appareils sur place.

Tableau 81 – Rendement du réseau (temps d'attente)

RENDEMENT DU RÉSEAU (TEMPS D'ATTENTE)			
Composante	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
Réseau	Délai de transit en millisecondes	Sans objet	Rendement < 50 millisecondes
	Formule	t2 - t1 = délai de transit du réseau Où t1 = le moment où un paquet quitte le lieu de sortie, et t2 = le moment où le paquet arrive au lieu d'entrée	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.8.7.13 Rapport de livraison des paquets

Le rapport de livraison des paquets est le paramètre de mesure du taux de réussite de transmission des paquets.

Tableau 82 – Rapport de livraison des paquets

LIVRAISON DES PAQUETS			
Composante	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
Réseau	Pourcentage de réussite de transmission des paquets	Sans objet	≥ 99,5 %
	Formule	(Nombre total de paquets livrés pendant l'intervalle de mesure) ÷ (nombre total de paquets envoyés pendant l'intervalle de mesure) = rapport de livraison des paquets	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.8.7.14 Tenue à jour de la solution (version n-1)

On fait référence ici aux composantes de la SAE qui doivent être gérées proactivement au moyen d'outils de surveillance et de gestion propres aux produits.

Tableau 83 – Tenue à jour de la solution (version n-1)

TENUE À JOUR DE LA SOLUTION (VERSION N-1)			
Tâche administrative	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
Application d'ensembles de modifications provisoires et de mises à jour aux versions « dot » lancées	Délai de réponse	Dans les 60 jours suivant l'approbation par le GC	95 %
Mise en œuvre d'une version ou d'importantes mises à jour aux versions	Délai de réponse	Conformément au plan de projet approuvé	95 %
	Formule	[Nombre de tâches devant être exécutées par l'entrepreneur pendant l'intervalle de mesure]	

TENUE À JOUR DE LA SOLUTION (VERSION N-1)		
		pour lesquelles l'objectif de rendement a été atteint] ÷ [nombre total de tâches devant être exécutées par l'entrepreneur pendant l'intervalle de mesure] × 100 % = [pourcentage atteint]
	Intervalle de mesure	Surveillance continue, mesure quotidienne
	Période visée	Mensuellement
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer

3.8.7.15 Gestion de la capacité : Nombre d'incidents causés par une capacité insuffisante

Il s'agit du paramètre de mesure du pourcentage des incidents soumis au bureau de service, qui sont liés à problèmes de capacité.

Tableau 84 – Gestion de la capacité : Nombre d'incidents causés par une capacité insuffisante

GESTION DE LA CAPACITÉ : NOMBRE D'INCIDENTS CAUSÉS PAR UNE CAPACITÉ INSUFFISANTE			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Pourcentage des incidents soumis au bureau de service ayant été causés par une capacité insuffisante	5 %
	Formule	[Nombre d'incidents découlant de problèmes de capacité soumis au bureau de service pendant l'intervalle de mesure] ÷ [nombre total d'incidents soumis au bureau de service pendant l'intervalle de mesure] × 100 = [pourcentage des incidents qui sont liés à des problèmes de capacité]	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.8.7.16 Gestion de la capacité : Utilisation de la capacité – Mémoire

Il s'agit du paramètre de mesure de l'utilisation de la capacité des ressources de mémoire disponibles par les applications, les bases de données et les intergiciels, pour chaque processeur utilisé à l'appui des applications.

Tableau 85 – Gestion de la capacité : Utilisation de la capacité – Mémoire

GESTION DE LA CAPACITÉ : UTILISATION DE LA CAPACITÉ – MÉMOIRE			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Pourcentage de la capacité de mémoire utilisée pendant la période visée, à l'appui de la SAE	Utilisation médiane : 50 % Utilisation maximale : 70 %
	Formule	[Utilisation de la mémoire pour chaque processeur] ÷ [capacité de processeur totale disponible] × 100 = [pourcentage de capacité de mémoire utilisé au cours de la journée]	
	Intervalle de mesure	Quotidiennement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.8.7.17 Gestion de la capacité : Utilisation de la capacité – Stockage

Il s'agit du paramètre de mesure de l'utilisation de la capacité des ressources de stockage de production disponibles par les applications, les bases de données et les intergiciels, pour toutes les infrastructures utilisées à l'appui des applications.

Tableau 86 – Gestion de la capacité : Utilisation de la capacité – Stockage

GESTION DE LA CAPACITÉ : UTILISATION DE LA CAPACITÉ – STOCKAGE			
Application	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
SAE	Pourcentage	Pourcentage de la capacité de stockage utilisée pendant la période visée, à l'appui de l'application de la SAE	Utilisation maximale : 80 %
	Formule	[Stockage de production total utilisé] ÷ [capacité totale de stockage de production] × 100 = [pourcentage de la capacité de stockage utilisé au cours de la semaine]	

GESTION DE LA CAPACITÉ : UTILISATION DE LA CAPACITÉ – STOCKAGE		
	Intervalle de mesure	Chaque semaine
	Période visée	Mensuellement
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer

3.8.7.18 Gestion de la capacité : Réaffectation ou modification de la capacité de service du réseau de données

Il s'agit du paramètre de mesure d'intervention préventive visant à aviser le GC de la nécessité d'accroître la capacité. Il découle d'une surveillance proactive.

Tableau 87 – Gestion de la capacité : Réaffectation ou modification de la capacité de service du réseau de données

GESTION DE LA CAPACITÉ : RÉAFFECTATION OU MODIFICATION DE LA CAPACITÉ DE SERVICE DU RÉSEAU DE DONNÉES			
Composante	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
Réseau	Pourcentage des fois où le GC a été avisé avec succès d'un cas de non-respect du seuil de capacité de réseau	Si l'utilisation quotidienne moyenne continue de la capacité du service de réseau de données atteint ou dépasse 60 % de la capacité, l'entrepreneur doit aviser le GC dans un délai d'un jour suivant le cas de dépassement.	≥ 99 %
	Formule	[Nombre de tâches devant être exécutées par l'entrepreneur pendant l'intervalle de mesure pour lesquelles l'objectif de rendement a été atteint] ÷ [nombre total de tâches devant être exécutées par l'entrepreneur pendant l'intervalle de mesure] × 100 = [pourcentage atteint]	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

3.8.7.19 Gestion de la capacité : Augmentation ou modification de la capacité de réseau

Il s'agit du paramètre de mesure de l'augmentation ou de la diminution en temps opportun de la capacité, conformément au processus de gestion du changement. Le temps est mesuré une fois que le GC a approuvé la modification.

Tableau 88 – Gestion de la capacité : Augmentation ou modification de la capacité de réseau

GESTION DE LA CAPACITÉ : AUGMENTATION OU MODIFICATION DE LA CAPACITÉ DE RÉSEAU			
Composante	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
Réseau	Nombre d'augmentations de la capacité prévues	L'entrepreneur réalisera chaque augmentation de la capacité prévue dans le cadre du processus de gestion du changement dans les 30 jours suivant l'approbation du GC, et réalisera chaque baisse de la capacité prévue dans le cadre du processus de gestion du changement dans les trois mois civils suivant l'approbation du GC.	≥ 95 %, 100 % des augmentations de la capacité en place dans un délai de deux mois, 100 % des baisses de la capacité en place dans un délai de quatre mois
	Formule	[Nombre de tâches devant être exécutées par l'entrepreneur pendant l'intervalle de mesure pour lesquelles l'objectif de rendement a été atteint] ÷ [nombre total de tâches devant être exécutées par l'entrepreneur pendant l'intervalle de mesure] × 100 = [pourcentage atteint]	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

PARTIE 4: EXIGENCES TECHNIQUES

4.1 TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION, ET MAINTENANCE ET MISE À JOUR DE LA SOLUTION

4.1.1 Solution de base

L'entrepreneur doit fournir, mettre en œuvre et entretenir une solution de base, y compris le matériel de technologie de l'information et les composantes logicielles pertinents ainsi que les processus opérationnels connexes, afin de répondre aux exigences fonctionnelles de base décrites dans l'énoncé des travaux. La solution de technologie de l'information de base doit pouvoir faire l'objet de modifications, de rajustements ou d'ajouts de flux de travaux de processus opérationnel, de fonctions automatisées de système, et d'autres processus et règles de gestion de l'approvisionnement connexes, sans qu'il faille modifier le code de l'application en ce qui concerne la SAE livrée dans le cadre du présent contrat. La solution de base doit comprendre le soutien à la gestion et aux opérations de l'infrastructure informatique et réseau sur demande, qui est souple, évolutive et solide.

4.1.2 Amélioration technologique continue de la solution de base

L'entrepreneur doit tenir à jour le matériel, les logiciels et les autres composantes de solution de technologie de l'information connexes de sa solution de base à l'appui des exigences fonctionnelles en vertu du contrat. L'amélioration continue consiste notamment à s'assurer que ces composantes de solution demeurent à jour (p. ex. versions à jour des logiciels et mises à jour évolutives cycliques du matériel), compatibles avec les normes changeantes du GC et pertinentes par rapport aux pratiques communes de l'industrie pour la prestation de services du même type. En raison des exigences d'amélioration continue, l'entrepreneur devra utiliser des logiciels, du matériel et d'autres composantes de solution de technologie connexes qui sont polyvalents, qui peuvent interagir de façon fonctionnelle et qui peuvent être intégrés aux composantes de technologie de l'information qui sont utilisées par les partenaires de prestation et qui sont courantes parmi les ententes de services gérés, en fonction des mises à jour et des modifications pouvant être apportées pendant la durée du contrat.

4.1.3 Gestion du changement – Ajout de nouvelles composantes technologiques

L'entrepreneur doit déployer une solution souple, évolutive, adaptable et offerte sur le marché qui entraînera des coûts d'amélioration minimaux pour le GC.

4.2 EXIGENCES RELATIVES AU MATÉRIEL

Le GC achètera un service sécurisé, hébergé et géré pour la SAE. Aucune installation de matériel autre que celle des pièces de connectivité des réseaux dans les locaux du GC ne sera prise en considération ou permise dans le cadre du présent processus d'approvisionnement.

L'entrepreneur doit fournir, élaborer, configurer, mettre à l'essai, tenir à jour et héberger toute l'infrastructure contenue dans ses locaux à l'appui de la solution visant à répondre à l'ensemble des exigences définies dans l'énoncé des travaux. Il doit assurer une surveillance et mener des essais d'assurance de la qualité sur le matériel en place, et intégrer des mises à jour du matériel, au besoin, afin que les capacités matérielles permettent d'obtenir les résultats attendus.

4.3 EXIGENCES RELATIVES AUX LOGICIELS

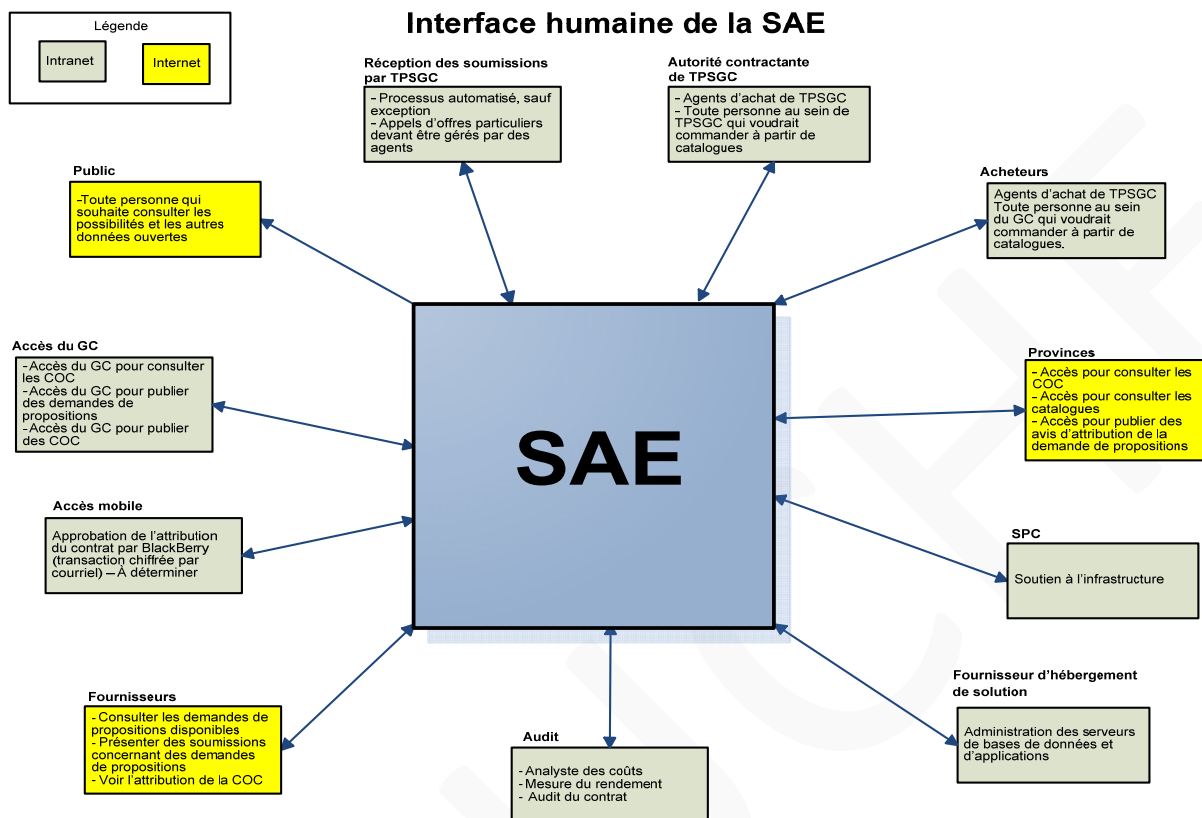
L'entrepreneur doit fournir, mettre en œuvre et entretenir des solutions logicielles souples, évolutives et adaptables afin d'intégrer toute modification aux exigences au fil du temps et toute hausse des volumes à traiter (p. ex. processus opérationnels automatisés, modifications aux règles opérationnelles, services améliorés). Le GC s'attend à ce que la SAE ait été conçue selon le modèle d'architecture d'application n-niveaux, de façon à favoriser le respect de ces exigences. Pour rendre la conception souple, il doit y avoir une distinction claire entre l'interface utilisateur, la logique de l'application et les données. Les composantes ne doivent pas être liées trop étroitement, afin de faciliter et d'accélérer la maintenance et la mise à niveau de l'application, ainsi que le déploiement et la gestion des composantes et des services.

La SAE doit avoir une capacité d'architecture modulaire (architecture axée sur le service) afin de pouvoir répondre rapidement aux exigences fonctionnelles changeantes et canaliser les besoins.

4.4 ACCÈS AU SYSTÈME ET AUX DONNÉES PAR LES PARTENAIRES DANS LA PRESTATION

Les diagrammes suivants présentent un aperçu des cas d'utilisation commerciale et des interfaces système-système se rapportant à la SAE. Les rôles et les fonctions de chaque cas d'utilisation sont décrits dans le guide de classification de sécurité dans le cadre de la présente demande de propositions, et les exigences relatives aux interfaces système sont indiquées en détail à la section 4.5 – Interactions avec les systèmes du GC du présent énoncé des travaux.

Figure 3 – Interface humaine de la SAE



4.5 INTERACTION AVEC LES SYSTÈMES DU GC

4.5.1 Contexte

Dans le contexte de la SAE, l'interface du GC représente la capacité des gens à travailler avec les processus et les technologies de façon efficace, afin que les bonnes données d'approvisionnement soient mises à la disposition des bonnes personnes, et que soient ainsi fournis des services d'approvisionnement adaptés et économiques en temps opportun. Dans le but de mettre en place et d'appuyer de tels services d'approvisionnement simplifiés, la SAE doit pouvoir échanger des renseignements avec les systèmes de soutien à l'approvisionnement et les autres systèmes administratifs.

La présente section fait état des exigences en la matière et des exigences techniques connexes, en fonction des renseignements actuels. Il s'agit :

- de garantir que la SAE est harmonisée avec les normes du GC et qu'elle favorise l'interopérabilité avec les ensembles ciblés du GC et de TPSGC ainsi que les systèmes administratifs, les processus et les données du GC;

- de déterminer et de préciser les exigences générales d'échange de données avec les autres systèmes ministériels et les sources de données non issues du GC.

Les exigences techniques figurant à la section 4.6 concernent les normes, les politiques, les directives et les exigences applicables en matière de technologie à l'appui des exigences d'échange de données indiquées dans la présente section.

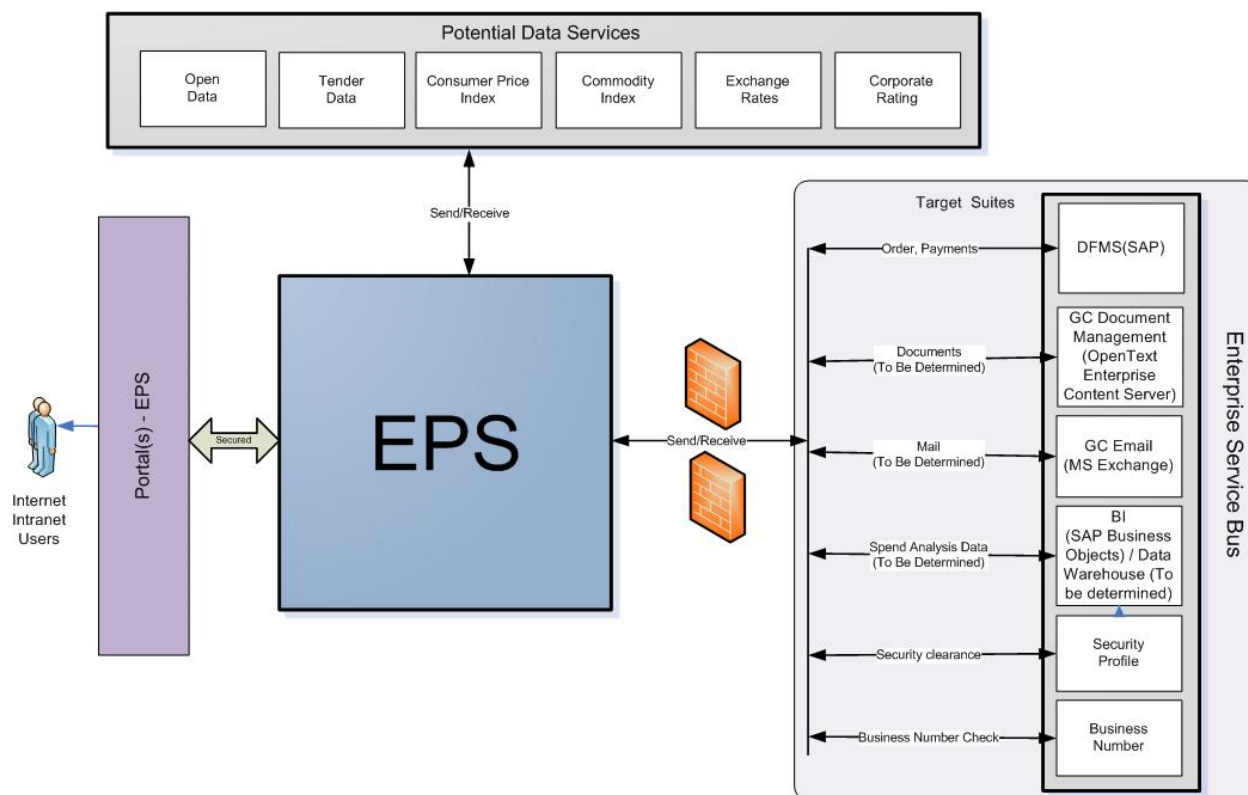
L'outil normalisé d'interopérabilité entre les processus opérationnels et les systèmes administratifs de TPSGC est un bus de service d'entreprise (BSE), le Enterprise Service Bus (ESB) d'Oracle. Bien que les normes et les méthodes d'intégration du BSE soient définies dans le cadre du projet de déploiement de ce dernier, des messages utilisant le protocole Simple Object Access (SOAP) ou des échanges de fichiers seront pris en charge.

L'état final de la SAE doit être entièrement harmonisé avec l'initiative de transformation de la gestion financière du GC, et fournir la capacité technologique essentielle à l'appui des processus de gestion financière simplifiés du GC. Dans le cadre de la stratégie de transformation de la gestion financière, la SAE pourrait être utilisée comme unique solution d'approvisionnement pour tous les ministères et être intégrée aux systèmes administratifs d'entreprise existants, tels que les systèmes ministériels de gestion des finances et du matériel.

4.5.2 Vision de la solution

La figure 4 présente la vision à l'état final de l'échange de données entre la SAE et les autres systèmes. La SAE est envisagée comme une composante clé du processus pangouvernemental d'achat au paiement. À ce titre, elle sera reliée à plusieurs systèmes de soutien des processus d'approvisionnement et devra être compatible avec les systèmes ministériels de gestion des finances et du matériel. La SAE doit aussi soutenir l'initiative sur les données ouvertes du GC en regroupant et en publiant les données relatives à l'approvisionnement sur le site ouvert.canada.ca. De plus amples détails sur les exigences de chaque interface sont fournis plus loin dans la présente section.

Figure 4 – Vision de la SAE



4.5.2.1 Liens de dépendance

Ensembles ciblés de technologie de l'information d'entreprise – Ces ensembles ciblés sont mis de l'avant à la fois par la Direction du dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) et par TPSGC dans l'optique de simplifier et de normaliser l'empreinte des applications. S'il y a lieu, la SAE dépendra de l'orientation du gouvernement, notamment à l'égard des éléments suivants : le logiciel *OpenText Enterprise Content Server* (système de gestion de documents), les systèmes ministériels de gestion des finances et du matériel (SAP), les courriels du GC (*Microsoft Exchange*), les renseignements d'affaires (*SAP Business Objects*) et l'ESB d'Oracle.

Transformation de la gestion financière du GC – La SAE dépendra également des normes établies dans le cadre de l'Initiative des données opérationnelles communes du SCT, qui comprend les données financières ainsi que les données sur l'approvisionnement et les fournisseurs.

4.5.2.2 Interopérabilité générale du système

On a besoin d'interfaces externes structurées et modulaires qui permettront l'échange de renseignements entre la SAE et les autres systèmes opérationnels et financiers par l'intermédiaire d'une infrastructure de communication sécurisée.

Ces interfaces comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- un intranet ou un extranet pour les processus opérationnels clés décrits dans le document sur les exigences opérationnelles;
- des services Web – source de données de tiers;
- des composantes de sécurité de tiers offertes sur le marché, comme des produits d'infrastructure à clés publiques;
- d'autres systèmes d'approvisionnement pour transmettre et recevoir de l'information;
- d'autres systèmes contenant des renseignements sur les produits aux fins d'utilisation dans la solution;
- des systèmes contenant les renseignements à l'appui nécessaires au traitement des transactions;
- des systèmes de gestion des finances et du matériel offerts sur le marché au moyen d'adaptateurs génériques préfabriqués facilitant l'interaction avec SAP.

L'entrepreneur doit fournir une liste de toutes les interfaces touchées ainsi que des modules d'interopérabilité des applications de tiers et des interfaces de programmation d'applications (API) utilisées dans la solution. L'entrepreneur doit s'assurer que ces API sont compatibles avec les plateformes normalisées du GC.

L'entrepreneur doit fournir une trousse d'outils d'intégration des applications que les partenaires du GC pourront consulter pour obtenir du soutien quant à la création de méthodes d'intégration de leurs applications, au besoin. Cette trousse d'outils devra comprendre ce qui suit :

- outil d'intégration des applications d'entreprise qui respecte le support et le format précisés par le GC;
- documents de référence (en anglais et en français) sur l'utilisation de l'outil, notamment ce qui suit :
- manuels et guides du fabricant d'équipement d'origine,
- documents d'instructions donnant des détails sur les mesures de contrôle, les méthodes, les dictionnaires de données, etc.,
- pratiques exemplaires et livres blancs,
- exemple de code source pour l'intégration des applications,
- liste de toutes les bibliothèques prises en charge par le service,
- guide d'essai de conformité des applications qui comprend ce qui suit :
- scénarios d'essai que les partenaires du GC peuvent utiliser pour évaluer la conformité d'une application aux protocoles et aux normes pris en charge,
- liste de vérification de la conformité que les partenaires du GC peuvent remplir pour consigner les résultats des essais de conformité et en faire rapport.

4.5.2.3 Interopérabilité technique

La SAE doit interopérer avec les éléments de technologie de l'information du GC (p. ex. infrastructure et plateforme) sans qu'il faille apporter d'importantes modifications à l'infrastructure existante du GC ni de modifications aux postes de travail.

Voici une liste des types de technologies qui devraient être pris en charge :

- OpenID Connect
- SAML 2.0
- JSON
- Kerberos
- X.509
- LDAP
- ABAC
- OAuth
- SOAP
- REST

4.5.2.4 Interopérabilité avec les systèmes administratifs du GC

À l'appui des plans stratégiques du Canada relativement à l'interopérabilité des applications, la solution d'achats électroniques proposée doit présenter ses fonctionnalités par l'intermédiaire d'une interface de programmation d'applications qui tire profit des protocoles répondant aux normes de l'industrie. Les fonctionnalités qui doivent être présentées comprennent les suivantes :

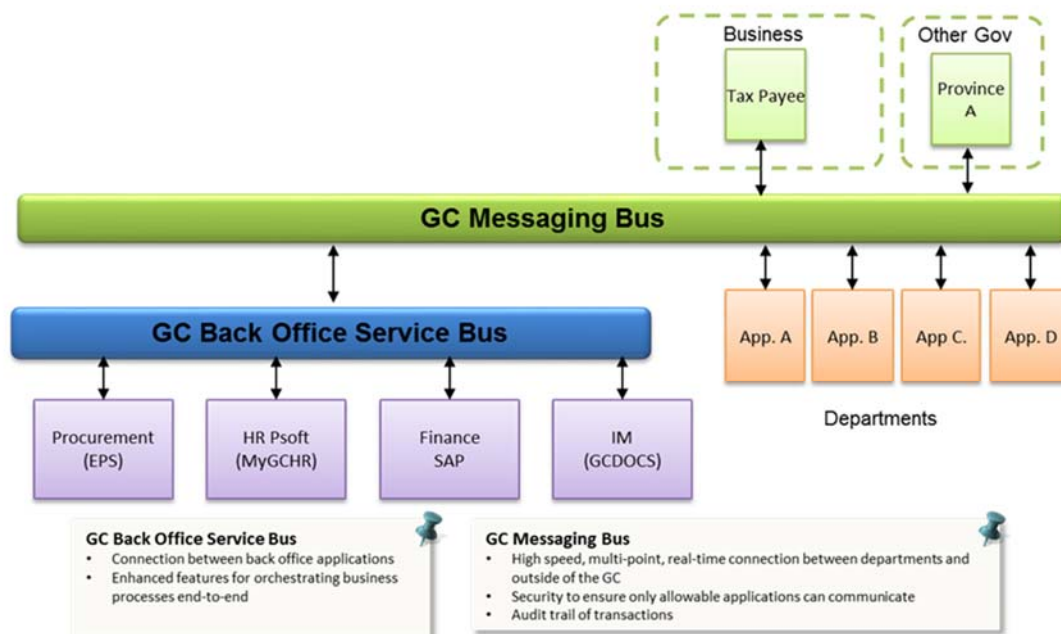
- capacité de créer, lire, mettre à jour et supprimer des objets opérationnels dans la solution d'achats électroniques;
- capacité d'invoquer ou de déclencher des processus opérationnels dans la solution d'achats électroniques;
- capacité de publier des objets opérationnels et des événements liés à la durée de vie d'un contrat au moyen d'une messagerie en temps quasi réel.

Le GC est en train d'élaborer un bus d'applications universel, connu sous le nom d'Enterprise Service Bus, qui deviendra la nouvelle norme en matière d'interface. Le nouveau bus de services sera harmonisé avec la plateforme technologique de l'ESB d'Oracle, y compris avec ses solutions de gestion des processus opérationnels. Les normes technologiques qui devraient être utilisées sont JMS (RFC 6167) et XML.

La figure 5 ci-dessous présente une vision générale du BSE. Le bus de service d'entreprise du GC illustré ci-dessous est l'endroit où la SAE sera placée; il fait partie d'un environnement plus vaste établi par le SCT, connu sous le nom de *cadre d'interopérabilité du GC*.

Figure 5 – Illustration générale du BSE

Diagram 2



4.5.2.5 Exigences concernant les interfaces gouvernementales

Les sections suivantes décrivent les exigences d'interface dans deux états différents : l'état préalable à la transformation de la gestion financière est défini comme la période du déploiement de la SAE au commencement de la mise en œuvre de la transformation de la gestion financière, alors que l'état postérieur à la transformation de la gestion financière est la période où le rôle de la SAE est plus clairement défini en ce qui concerne le processus d'achat au paiement du GC.

4.5.2.6 Exigences de la SAE – Mise en œuvre préalable à la transformation de la gestion financière

Tableau 89 – Mise en œuvre préalable à la transformation de la gestion financière

Section de l'EDT	Exigence
Pré.00	Mise en œuvre préalable à la transformation de la gestion financière - Système ministériel de gestion des finances et du matériel L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
Pré.01	Créer et envoyer un bon de commande aux fournisseurs à partir de la SAE, par l'intermédiaire d'avis (par courriel ou par des alertes sur le portail). Le bon de commande fournit des détails sur les articles de la commande ainsi que des renseignements sur les fournisseurs et la livraison, en plus des modalités.

Section de l'EDT	Exigence
Pré.02	<p>Interagir avec le système ministériel de gestion financière, pour les cas touchant SAP seulement, en temps réel au moyen de la technologie d'interopérabilité approuvée, à l'appui des processus d'approvisionnement intégré :</p> <ul style="list-style-type: none"> • envoyer le bon de commande au système ministériel de gestion des finances et du matériel; • recevoir le reçu, la facture et la preuve de paiement des biens provenant du système.
Pré.03	Transférer des données sur le portail d'appels d'offres électroniques à l'aide de l'ESB ou des services Web.
Pré.04	Transférer les données structurées et non structurées au portail « Gouvernement ouvert ».
Pré.05	Permettre un accès dynamique aux ensembles de données ouvertes, au sein des portails d'appels d'offres électroniques et « Gouvernement ouvert », par un service d'appels d'API.
Pré.06	Favoriser l'utilisation de données ouvertes sur les appels d'offres pour tous les secteurs publics canadiens en regroupant, en affichant et en mettant à jour les avis d'appel d'offres provenant des autres administrations, peu importe le format dans lequel ces avis sont présentés.
Pré.07	Permettre les processus d'extraction, de transformation et de chargement entre l'informatique décisionnelle et l'entrepôt de données de la SAE et l'informatique décisionnelle organisationnelle du GC (SAP <i>Business Objects</i>) et son entrepôt de données (à décider) en lot ou en temps réel.
Pré.08	Permettre la validation du numéro d'entreprise et de la dénomination sociale du fournisseur en temps réel au moyen du langage XML grâce au système de répertoire de numéros d'entreprise de l'Agence du revenu du Canada.
Pré.09	Recevoir des taux de change en temps réel pour les devises précisées, fournis par la source désignée (p. ex. Banque du Canada).
Pré.10	Recevoir des données relatives à l'indice des prix à la consommation de Statistique Canada en temps réel.
Pré.11	Recevoir du fil de l'Indice des prix des produits de la Banque du Canada ou d'autres sources désignées.
Pré.12	Recevoir des données d'habilitation de sécurité en temps réel à l'échelle de l'organisation et des ressources, qui sont fournies par la Direction de la sécurité industrielle canadienne.
Pré.13	Recevoir des cotes organisationnelles des fournisseurs en temps réel, de la part des sources désignées, p. ex. Dun & BradStreet.
Pré.14	<p>Permettre les échanges de données en direction et en provenance des systèmes en place pendant la période de transition en utilisant la fréquence, les styles et les méthodes d'interface privilégiés par le GC :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en temps réel ou en lot;

Section de l'EDT	Exigence
	<ul style="list-style-type: none"> • services Web ou API; • langage XML ou fichier non hiérarchique.

4.5.2.7 Exigences de la SAE – Mise en œuvre postérieure à la transformation de la gestion financière

Tableau 90 – Mise en œuvre postérieure à la transformation de la gestion financière

Section de l'EDT	Exigence
Post.00	Mise en œuvre postérieure à la transformation de la gestion financière - Système ministériel de gestion des finances et du matériel L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
Post.01	Intégrer tous les systèmes ministériels de gestion des finances et du matériel (SAP) en temps réel en utilisant les données normalisées et son outil d'intégration des processus (ESB d'Oracle et BPEL).
Post.02	Utiliser le schéma de catégorisation des dépenses défini par l'Initiative des données opérationnelles commune et la transformation de la gestion financière pour l'analyse des dépenses.
Post.03	Intégrer avec le nouveau système commun de répertoire de numéros d'entreprise du GC, par l'intermédiaire de l'ESB, pour toutes les données de base des fournisseurs.

4.6 EXIGENCES TECHNOLOGIQUES DE LA SAE

4.6.1 Introduction

On prévoit que la SAE comprendra une solution de gestion des contrats (sélection des fournisseurs, gestion de la relation avec les fournisseurs et gestion du cycle de vie des contrats) et une solution de catalogue électronique. La SAE doit toutefois être un logiciel-service (SaaS) qui respecte ou dépasse les exigences fonctionnelles et opérationnelles de base précisées dans le présent énoncé des travaux. La SAE doit aussi être une solution souple, adaptable et évolutive qui répond aux besoins opérationnels changeants, principalement par la gestion des configurations offertes dans la solution.

Les soumissionnaires doivent démontrer les capacités et la maturité de leur solution en présentant les plans et les artefacts avec sa proposition. Ils doivent en outre soumettre les documents suivants afin que le GC puisse évaluer les capacités techniques, la solidité et la viabilité à long terme de la solution dans son ensemble.

1. les diagrammes architecturaux, tant au niveau logique que conceptuel, de l'ensemble de la solution proposée. Ils doivent tenir compte des aspects relatifs aux opérations, à l'application, à l'intégration, aux données, à la sécurité, et à la technologie;
2. des plans de gestion qui démontrent de quelle façon l'adaptabilité et le rendement répondront aux accords sur les niveaux de service figurant dans l'EDT;

3. un plan de gestion de l'information qui décrit les données et la façon dont elles seront gérées; un cheminement de l'information global entre les composantes fonctionnelles et logiques;
4. une liste d'API pré-conçues qui seront intégrées à des outils de planification des ressources de l'entreprise et à d'autres sources de données définies dans la section des interfaces du GC;
5. une description du modèle SaaS proposé.

Les exigences techniques dans la présente section décrivent ce que la solution doit être en mesure de fournir en ce qui concerne les capacités techniques devant être respectées afin que la solution puisse coexister et être compatible avec les autres systèmes du GC.

Quatre domaines clés sont abordés dans la présente section :

- Conformité
- Interopérabilité
- Convivialité
- Fiabilité

4.6.1.1 Conformité

Le Programme des approvisionnements est régi par de plus vastes lois, règlements et politiques auxquels l'entrepreneur doit se conformer. La sécurité et la protection des renseignements personnels et organisationnels demeurent une priorité pour le GC; toutes les solutions et tous les processus doivent respecter les lois applicables, y compris, sans toutefois s'y limiter, celles qui se rapportent au respect de la vie privée ainsi qu'au traitement et au stockage de renseignements.

Les exigences de conformité à la présente section constituent des exigences propres aux technologies que doit respecter l'entrepreneur.

4.6.1.2 Interopérabilité

L'interopérabilité représente la capacité des gens à travailler avec les processus et les technologies de façon efficace afin que les bons renseignements soient mis à la disposition des bonnes personnes ou des bons systèmes au bon moment.

La SAE doit être compatible avec les applications et les plateformes du GC en employant à tout le moins les éléments suivants : 1) les API, 2) l'exportation et l'importation des données et du contenu et 3) la messagerie d'entreprise ou l'ESB.

L'interopérabilité permet l'échange de renseignements au sein d'une entreprise et avec d'autres entreprises, dans le but d'améliorer les gains opérationnels et d'obtenir des résultats plus efficaces. Le GC élabore un cadre d'interopérabilité pour ses activités. L'objectif est d'appuyer l'approche de cadre pangouvernemental et de s'y conformer dans le cadre de la planification, de la conception, du fonctionnement et de la gestion des programmes et des services du GC à l'échelle de l'organisation.

4.6.1.3 Convivialité

La convivialité désigne la facilité avec laquelle on peut apprendre comment utiliser la solution et avec laquelle on peut l'utiliser par la suite. Les exigences de convivialité à la présente section sont axées sur les normes et les pratiques exemplaires de l'industrie des technologies de l'information et du GC qui ont été adoptées à grande échelle pour la création et la tenue à jour d'applications Web faciles à utiliser.

4.6.1.4 Fiabilité

Les exigences dans la présente catégorie portent sur les capacités et l'architecture de la solution qui, de façon générale, offrent un meilleur degré de disponibilité, une application plus facile à entretenir (p. ex. facilité à ajouter des fonctions) et une meilleure résilience globale.

Remarque : Les versions et les noms de marque précis seront fournis lorsqu'ils seront connus. Comme c'est le cas pour toutes les autres politiques et normes du GC, les normes technologiques évoluent, et l'on s'attend à ce que la SAE prenne en charge les changements de normes technologiques au besoin, lorsque le GC sera prêt.

4.6.2 Exigences techniques

Tableau 91 – Exigences générales

Section de l'EDT	Exigence
Tech.00	Exigences techniques L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
Tech.01	Se conformer aux politiques et aux normes du GC, ainsi qu'aux règlements visant le GC, notamment en ce qui concerne les systèmes d'information, le personnel, la sécurité physique et la sécurité technique. https://www.cse-cst.gc.ca/fr/publication/list/IT-Risk-Management
Tech.02	Cadrer avec la Directive sur le gouvernement ouvert (figurant à l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28108), en ce qui concerne le transfert de données d'approvisionnement sélectionnées au portail de données ouvertes à l'intention du public.
Tech.03	Permettre l'interopérabilité avec les applications et les plateformes du GC en utilisant au moins une des méthodes suivantes : <ul style="list-style-type: none">- les API;- l'exportation et l'importation des données et du contenu;- la messagerie d'entreprise ou l'ESB.
Tech.04	Appuyer le concept d'architecture ouverte et donner l'accès à ses services et à ses fonctions au moyen d'autres API, services Web et technologies similaires fournis par des fournisseurs ou des tiers.
Tech.05	Prendre en charge des « catalogues interactifs » (mise à profit d'un tiers), soit des catalogues externes permettant de faire des achats et de remettre des renseignements dans le système d'achats électroniques afin d'achever la commande,

Section de l'EDT	Exigence
	en appliquant des protocoles normalisés non exclusifs de l'industrie.
Tech.06	Prendre en charge les pages Web et les fils de nouvelles Web encodés selon le codage UTF-8.
Tech.07	Permettre l'intégration en temps réel au moyen d'une architecture de services Web telle que REST (HTTP, encodage JSON ou XML) et SOAP (HTTP ou JMS).
Tech.08	Fournir la fonction de réglage du rendement et d'adaptabilité du serveur d'applications, par : <ul style="list-style-type: none"> - intégration de l'adaptabilité : <ul style="list-style-type: none"> a. fonction intégrée; b. capacité externe. - une fonction de réglage du rendement incluant ce qui suit, sans toutefois s'y limiter : <ul style="list-style-type: none"> a. équilibrage de charge dynamique; b. mise en grappe; c. mise en cache de composantes de l'environnement d'applications afin d'accroître le rendement.
Tech.09	Prendre en charge le modèle d'architecture d'application n-niveaux. Il doit y avoir une distinction claire entre l'interface utilisateur, la logique de l'application et les données. Les composantes ne doivent pas être liées trop étroitement.
Tech.10	Fournir des environnements de simulation distincts, au besoin, aux fins de configuration, de mise à l'essai et de formation pour les nouvelles versions de logiciels.
Tech.11	Permettre le versionnage des configurations, et le redéploiement des versions de production antérieures.
Tech.12	Permettre l'exportation complète des bases de données vers un format de fichier d'origine de base de données.
Tech.13	Permettre l'application de pratiques exemplaires de sécurisation des services Web, comme celles du guide sur les services Web sécurisés (publication spéciale 800-95 du National Institute of Standards and Technology [NIST]) ou de la deuxième version des directives sur la sécurisation des serveurs Web publics (publication spéciale 800-44 du NIST).
Tech.14	Permettre la fermeture automatique d'une session Web ouverte après un délai d'inactivité qui sera fixé par le GC.
Tech.15	Prendre en charge toute base de données pour traiter, gérer et protéger des données pouvant atteindre le niveau Protégé B.
Tech.16	Fournir la solution dans un réseau distinct et un environnement réparti en zones de telle sorte que l'infrastructure de la SAE est divisée en zones selon le niveau de confiance, ce qui fait en sorte que : <ul style="list-style-type: none"> a) la séparation logique des données est préservée; et b) la séparation physique est liée par des dispositifs de limite.

Section de l'EDT	Exigence
Tech.17	Permettre aux utilisateurs d'exporter les résultats, notamment des rapports et des résultats de recherche, sous forme de tableau ou de graphique, dans les formats de fichier suivants : a. PDF (<i>Adobe PDF</i>); b. DOC, DOCX (<i>MS Word 2007</i> et versions ultérieures); c. XLS, XLSX (<i>MS Excel 2007</i> et versions ultérieures).
Tech.18	Respecter la norme actuelle de navigateur Web du GC, soit Microsoft Internet Explorer 11, ainsi que trois versions subséquentes d'importance lorsque la norme du GC changera.
Tech.19	Assurer la compatibilité avec les autres navigateurs grandement répandus sur le marché, p. ex. Firefox, Safari et Chrome.
Tech.20	Fonctionner comme une solution sécurisée utilisant un navigateur Web et ne nécessitant aucun autre logiciel de bureau pour être installée sur le poste de travail de l'utilisateur, à l'exception d'un navigateur Web.
Tech.21	Fournir des capacités de gestion des données de base, y compris pour les services de publication et d'inscription, par l'intermédiaire de l'ESB, pour les systèmes connectés (p. ex. système ministériel de gestion des finances et du matériel et autres systèmes mis en place en raison de la transformation de la gestion financière).
Tech.22	Fournir la capacité d'acceptation et de téléchargement des documents de demandes de soumissions et des pièces jointes d'au plus 50 mégaoctets et quels qu'en soient leur format (p. ex. dessins de conception assistée par ordinateur, cartes, films).
Tech.23	Fournir la capacité permettant à un utilisateur de naviguer directement vers un écran exploitable à partir de la notification demandant une action, sans avoir à ouvrir de nouveau une session.
Tech.24	Permettre la validation et la confirmation de la saisie des données selon le type de zone, la taille des données, les propriétés du tableau et la liste des valeurs préconfigurées (p. ex. seul le format de code postal valide sera accepté pour le code postal).
Tech.25	Fournir le style d'architecture permettant une bonne gestion des erreurs, la restauration et la notification aux utilisateurs lorsque des erreurs se produisent en ligne.
Tech.26	Appliquer les principes de conception d'applications Web pour favoriser la convivialité, autrement dit les meilleures pratiques en matière d'applications Web (W3). Par exemple, l'activation ou la désactivation des boutons, des options et des flux selon les valeurs saisies par l'utilisateur, ce qui diminue les messages-guides inutiles, etc.
Tech.27	Fournir la capacité de détecter et de soutenir les utilisateurs ayant une connexion à faible bande passante, par exemple en offrant des fichiers images de petite taille dans les catalogues de produits.

Section de l'EDT	Exigence
Tech.28	Permettre l'identification unique dans le domaine de la solution.

4.7 ACCÈS PROTÉGÉ

4.7.1 Aperçu

La présente section vise à définir les exigences d'authentification des utilisateurs de la SAE. Dans le contexte de la SAE, l'accès sécurisé désigne la capacité d'autoriser ou de refuser l'accès d'un utilisateur aux ressources se trouvant dans la SAE.

Compte tenu de la base diversifiée d'utilisateurs de la SAE, les utilisateurs du GC et des gouvernements provinciaux, les administrateurs de systèmes (y compris les opérateurs de l'entrepreneur), les fournisseurs (y compris les fournisseurs internationaux), et le grand public, la SAE devra donner un accès sécurisé à trois groupes d'utilisateurs.

4.7.2 Groupe 1 : Utilisateurs du GC

La SAE doit interopérer avec le service de gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès du GC. Actuellement, le GC a défini uniquement la composante de gestion des justificatifs d'identité de cette solution. Les composantes suivantes sont disponibles avec la gestion des justificatifs d'identité :

Gestion des justificatifs d'identité des utilisateurs;

Service d'authentification pour les renseignements protégés et non protégés;

Prise en charge des signatures numériques.

La gestion des justificatifs d'identité est prise en charge par SPC. On l'appelle le service de gestion des justificatifs internes. Ce service est fondé sur la technologie d'ICP qu'on appelle maCLÉ. Le service maCLÉ est actuellement utilisé par la majorité des employés à l'échelle du GC aux fins d'authentification à divers systèmes du GC. Le SCT procède actuellement à l'élaboration d'une stratégie liée à la solution de gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès qui aboutira à la création d'un mécanisme de service intégral de signatures numériques à l'échelle du gouvernement.

4.7.3 Groupe 2 : Utilisateurs autres que les utilisateurs du GC

Il existe un service de gestion des justificatifs d'identité externes correspondant qui est accessible aux utilisateurs autres que ceux du GC. Ce service s'appelle « CléGC ». Il s'agit d'un service sécurisé de gestion des justificatifs d'identité du GC pris en charge par SPC. Il devrait être utilisé pour sécuriser l'accès à la SAE par tous les utilisateurs autres que ceux du GC (utilisateurs des gouvernements provinciaux, fournisseurs, y compris les fournisseurs internationaux et le grand public, au besoin).

4.7.4 Groupe 3 : Ressources de l'entrepreneur

L'entrepreneur auquel on attribue le contrat de fournir, de mettre en œuvre et de prendre en charge la SAE doit également fournir les services de gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès, à toutes les ressources de l'entrepreneur fournissant du soutien à la SAE (notamment, les opérateurs de l'infrastructure du service, les administrateurs de système, le service des comptes d'opérateurs).

Se reporter à l'Annexe 2 portant sur la sécurité pour les exigences détaillées relatives à la gestion de l'identification et l'authentification et le contrôle d'accès.

Références :

Ligne directrice sur la définition des exigences en matière d'authentification : <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26262> (SCT)

ITSB-111 (juillet 2015) Algorithmes cryptographiques pour l'information protégée <https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/1428/html/25015> (Centre de la sécurité des télécommunications). (remplace l'ITSA-11A).

ITSG-31 : <https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/267/html/22784> Centre de la sécurité des télécommunications (CST).

<https://clegc-gckey.gc.ca/j/fra/AB-01>

Tableau 92 – Exigences en matière d'accès sécurisé pour les utilisateurs du GC

Section de l'EDT	Exigence
SécurInt.00	Utilisateurs internes L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
SécurInt.01	Accepter et authentifier les justificatifs d'identité fournis par le GC aux utilisateurs pour qu'ils aient un accès sécurisé à la SAE à l'aide de la solution de gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès (actuellement connu sous le nom de maCLÉ).
SécurInt.02	Permettre l'interopérabilité avec le service d'authentification maCLÉ.
SécurInt.03	Être compatible avec les protocoles SAML 2.0 et OPENID Connect 1.0.
SécurInt.04	Être conforme et interopérer avec la méthode d'authentification des services maCLÉ (ICP) pour permettre l'identification et l'authentification sécurisées des utilisateurs du GC.
SécurInt.05	Être conforme avec le Lightweight Directory Access Protocol.
SécurInt.06	Vérifier qu'aucune connexion simultanée à la SAE n'est autorisée pour le même compte d'utilisateur unique.

Tableau 93 – Accès sécurisé des utilisateurs externes (autres que les utilisateurs du GC)

Section de l'EDT	Exigence
SécurExt.00	Utilisateurs externes L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
SécurExt.01	S'intégrer avec le service CléGC du GC des ressources externes (autres que les utilisateurs du GC).
SécurExt.02	Fournir une interface d'auto-inscription. Cette interface doit permettre la délégation des pouvoirs au sein d'une société ou d'une entreprise (pour qu'il puisse y avoir plusieurs utilisateurs dans une même société ou entreprise).
SécurExt.03	Lier un justificatif d'identité CléGC à un compte utilisateur de la SAE.
SécurExt.04	Authentifier un utilisateur en utilisant la CléGC à l'ouverture d'une session dans la SAE.

PARTIE 5: EXIGENCES FONCTIONNELLES

5.1 INTRODUCTION AUX EXIGENCES FONCTIONNELLES

Les exigences fonctionnelles précisent la portée des travaux, notamment les activités précises qui doivent être réalisées par l'entrepreneur, ainsi que les capacités globales que doit comprendre la SAE tout en étant conforme aux exigences législatives et politiques obligatoires applicables, propres à chaque sous-activité.

Principes :

Les fonctions décrites dans la présente section visent à faire en sorte que la SAE appuie les principes suivants ci-après :

- La SAE doit être un outil souple et facile à utiliser, facilement configurable par les utilisateurs et les fournisseurs du GC en fonction de leurs besoins particuliers.
- L'accès à la SAE et à ses fonctions dépendra des rôles et des responsabilités définis des utilisateurs.
- La SAE aura des règles administratives et de flux de travail (capacités d'audit et de conformité) qui seront configurées par les utilisateurs autorisés du GC pour faciliter une grande variété de processus, d'activités et de fonctions (comme il est décrit plus en détail ci-dessous).
- La SAE aidera le GC à poursuivre la réduction des formalités administratives du processus d'approvisionnement, tout en maintenant la possibilité d'utiliser les processus manuels (télécopieur, poste, communication en personne) au besoin.
- Elle permettra de gérer efficacement les données. Autrement dit, toutes les données seront saisies une seule fois et validées dans la solution. Elles pourront être réutilisées et mises à profit dans l'ensemble de la solution ainsi que d'une fonctionnalité à l'autre, depuis la gestion du cycle de vie des contrats jusqu'aux activités de catalogage.
- La SAE permettra l'échange de données en douceur avec les autres systèmes connexes hébergés par le GC (p. ex. SAP) pour faciliter la réutilisation des données couramment requises, et ce, de façon sécurisée dans l'ensemble des systèmes du GC et à plusieurs fins.
- La SAE permettra d'avoir accès aux données, aux rapports et aux renseignements analytiques de façon dynamique et en temps réel (ou presque) pour appuyer l'établissement et la mise en œuvre de stratégies d'approvisionnement pertinentes, surveiller et suivre de près les processus d'approvisionnement et le rendement, la gestion et le processus décisionnel d'ordre opérationnel.
- La SAE permettra aux fournisseurs de créer et de gérer les comptes des utilisateurs pour accéder à la SAE.

5.2 PRÉSENTATION DES EXIGENCES FONCTIONNELLES

Chaque section des exigences fonctionnelles comprend un aperçu des résultats généraux et des objectifs du processus des exigences obligatoires. Les sections incluent ce qui suit :

5.2.1 Section A : Exigences fonctionnelles générales

Les exigences générales de la SAE définissent les fonctions et les résultats de portée générale qui sont applicables à l'ensemble des éléments de la SAE, à toutes les phases et à tous les volets d'activités.

La présente section comprend les exigences visant à configurer avec le plus de souplesse possible les processus de flux de travail manuels et automatiques des différents types de rôle d'utilisateur dans l'ensemble de la SAE, tout en veillant à ce que celle-ci puisse gérer plusieurs flux de travail complexes, y compris d'une organisation ayant différents processus d'approbation et de délégation de pouvoirs.

5.2.2 Section B à J – Exigences fonctionnelles

La structure globale des exigences fonctionnelles est une approche descendante qui décrit en détail les phases et processus de l'environnement d'approvisionnement. Les résultats requis de ces activités sont généralisés intentionnellement pour donner aux soumissionnaires la souplesse nécessaire pour développer une solution répondant aux objectifs globaux de l'approvisionnement, notamment des activités électroniques améliorées, une administration simplifiée et un service à la clientèle amélioré, y compris des outils libre-service.

Voici les sections liées aux exigences fonctionnelles :

- SECTION B : PORTAIL
- SECTION C : SÉLECTION DES FOURNISSEURS ET GESTION DES CONTRATS
- SECTION D : GESTION DE L'APPROVISIONNEMENT
- SECTION E : GESTION DE L'APPROVISIONNEMENT DES SERVICES
- SECTION F : GESTION FINANCIÈRE
- SECTION G : RENSEIGNEMENTS D'AFFAIRES
- SECTION H : GESTION DES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS
- SECTION I : GESTION DES DONNÉES ET DE L'INFORMATION
- SECTION J : GESTION DES UTILISATEURS

5.3 SECTION A – EXIGENCES GÉNÉRALES

Les exigences générales de la SAE définissent les fonctions et les résultats de portée générale qui sont applicables à l'ensemble des éléments de la SAE, à toutes les phases et à tous les volets d'activités.

Tableau 94 – Exigences générales

Section de l'EDT	Exigence
A-01.00	Normes Web pour le GC L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
A-01.01	Fournir un service répondant aux normes Web du GC établies par le SCT (http://www.tbs-sct.gc.ca/ws-nw/index-fra.asp). Ces normes comprennent la Norme

Section de l'EDT	Exigence
	sur l'accessibilité des sites Web, la Norme sur la facilité d'emploi des sites Web, la Norme sur l'interopérabilité du Web et la Norme sur l'optimisation des sites Web et des applications pour les appareils mobiles.
A-02.00	Recherche L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
A-02.01	<ul style="list-style-type: none"> • Rechercher des documents, des achats et des données connexes, comme les demandes de soumissions (DX), les contrats, les demandes, les documents d'approbation, les clauses dans la bibliothèque de clauses, les fournisseurs, les cartes de pointage, les études, les projets. • Faire des recherches fondées sur les zones à déclarer, les attributs des documents et les métadonnées. • Faire des recherches à l'aide de caractères de remplacement, recherche de périodes. • Sauvegarder les résultats de recherches sur les contrats pour permettre une consultation rapide. • Permettre la publication d'une recherche par un administrateur de système à l'intention des utilisateurs finaux. • Exporter des résultats de recherches (fichier CSV, fichier-texte, etc.). • Trier et filtrer des résultats de recherches par critère (fournisseur, code de produit, article, etc.). • Faire une recherche fédérée de l'ensemble du contenu des catalogues (y compris les catalogues interactifs). • Indexer en texte intégral, de sorte que l'ensemble du texte se trouvant dans la solution est consultable. • Faire des suggestions sémantiques en fonction des mots-clés de recherche de l'utilisateur.
A-03.00	Convivialité et interface utilisateur L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
A-03.01	<ul style="list-style-type: none"> • qui offre une interface intuitive, centrée sur l'utilisateur, à l'intention des fournisseurs, des utilisateurs finaux et des spécialistes, en tirant profit des dernières technologies Web et de conception d'utilisation, et en mettant l'accent sur un nombre minimal de clics; • qui intègre des outils et des plugiciels pour faciliter l'utilisation des applications Web des meilleures pratiques, comme les détails pour pointer la souris sur l'image, le remplissage automatique, un calendrier, une zone de liste déroulante à choix multiples, un sélecteur de date, un questionnaire glisser-déplacer, des touches de raccourci, etc.; • qui permet à un utilisateur de naviguer directement vers un écran exploitable à partir de la notification demandant une action ou de donner une approbation directe dans un courriel;

Section de l'EDT	Exigence
	<ul style="list-style-type: none"> • qui permet de sauvegarder des opérations provisoires (contrat, modèle, clause, activité de sélection d'un fournisseur, évaluation, etc.) en tant que travaux en cours, à revoir ultérieurement; • qui permet la sauvegarde automatique de documents et de formulaires à des intervalles fréquents, de sorte que les utilisateurs ayant des problèmes de réseau peuvent rapidement reprendre leur travail; • qui ne doit pas exiger de l'utilisateur qu'il ajoute des pièces jointes plus d'une fois, mais renvoie plutôt à la pièce jointe déjà téléchargée lorsque celle-ci est citée en référence à plusieurs endroits (p. ex. dans un contrat, une activité de sélection des fournisseurs); • qui permet la configuration et l'application de valeurs par défaut pour des zones d'entrée de données courantes (codage financier, adresse de livraison, adresse de facturation, etc.);et • qui permet l'ajout de zones définies par l'utilisateur dans n'importe quel écran d'opérations diverses.
A-04.00	Aide en ligne L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
A-04.01	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir une section de référence configurable contenant des liens vers des guides de référence rapide, des manuels et des politiques. • Donner de l'aide et du soutien intégrés concernant les fonctionnalités et les processus. • Donner à l'utilisateur des conseils et des mesures à prendre, à la manière d'un « guide intelligent », sur la façon d'effectuer une tâche ou une activité précise (p. ex. comment rédiger un énoncé des travaux, présenter une soumission, le guide des fournisseurs). • Offrir des fonctions d'aide au moyen d'infobulles configurables, qui s'affichent en cliquant dessus avec le pointeur de la souris. • Permettre la présentation de sujets d'aide contextuels correspondant à la section de l'outil avec lequel travaille l'utilisateur.
A-05.00	Messages d'erreur et notifications L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
A-05.01	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre aux utilisateurs autorisés de configurer et de contrôler les notifications et les déclencheurs de notification du système. • Présenter les messages d'erreur et les notifications du système en termes clairs, concis et non techniques, pouvant être compris par un utilisateur non technique.
A-06.00	Documentation L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
A-06.01	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir au GC toute la documentation et les produits connexes disponibles concernant son offre commerciale actuelle et toutes les futures versions. • Veiller à ce que des termes courants soient uniformément utilisés dans l'ensemble

Section de l'EDT	Exigence
	<p>de la documentation sur la SAE, en se renseignant auprès du chargé de projet sur les termes pertinents utilisés au GC.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prévoir suffisamment de temps pour l'examen et l'approbation de la documentation ou des processus par le chargé de projet en fonction des plans convenus mutuellement. • Fournir les produits livrables de nature électronique dans un format approuvé par le chargé de projet.
A-07.00	<p>Autorisations électroniques et signatures numériques sécurisées</p> <p>L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :</p>
A-07.01	<p>Utiliser des autorisations électroniques et des signatures numériques sécurisées pour toutes les autorisations prévues dans la SAE. Les autorisations électroniques et les signatures numériques sécurisées doivent être mises en œuvre conformément au <i>Règlement sur les signatures électroniques sécurisées</i> et la <i>Directive sur l'authentification et l'autorisation électroniques des opérations financières</i>, de sorte que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'accès aux systèmes électroniques servant à stocker ou à traiter des opérations financières ou liées aux finances est limité aux personnes qui en ont besoin pour exécuter leurs tâches; • l'information d'identification de l'utilisateur, comme les identifiants et les mots de passe, est correctement protégée et gérée, et que les utilisateurs comprennent leurs responsabilités; • l'identité du signataire autorisé est authentifiée et que la preuve d'autorisation est adjointe à chaque opération ayant été autorisée, et ce, au moment de l'autorisation; • les personnes autorisées qui approuvent les opérations, y compris celles qui assurent la vérification des comptes, surveillent l'exactitude et le bien-fondé des opérations, sont informées de leurs responsabilités; • l'autorisation est conforme aux matrices approuvées de délégation des pouvoirs en place au moment de l'autorisation et au principe de séparation des responsabilités; et • une piste de vérification est maintenue et la conservation et l'élimination des dossiers sont gérées conformément aux lois, aux règlements et aux instruments de politique applicables, de façon que la séquence des événements et les opérations traitées puissent être reconstruites aux fins d'un audit, d'une enquête ou d'un examen.
A-08.00	<p>Configuration du système</p> <p>L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :</p>
A-08.01	<p>Permettre à l'administrateur autorisé de créer et de configurer des formulaires en ligne comprenant plusieurs champs configurables, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. des tableaux d'évaluation; b. des formulaires de réponse du fournisseur; c. des modèles et des documents;

Section de l'EDT	Exigence
	d. des enquêtes; e. des champs définis par l'utilisateur.
A-08.02	Permettre aux administrateurs autorisés : <ul style="list-style-type: none"> • de configurer les zones obligatoires ou facultatives; • de configurer et d'établir des valeurs par défaut pour les zones de saisie de données courantes; • d'ajouter des zones définies par l'utilisateur dans n'importe quel écran d'opérations diverses; • de gérer des éléments de données existants et de définir de nouveaux éléments de données comprenant diverses caractéristiques, comme des règles de validation, des plages de valeur, des listes déroulantes prédéfinies et des textes non imposés, selon les longueurs maximales définies par l'utilisateur; • de configurer et de créer différents types de zones intrinsèques (texte, groupes de boutons radio, cases à cocher, listes déroulantes, argent, date, etc.); • de modifier les étiquettes de zone en dehors des cases.
A-08.03	Notifier automatiquement les utilisateurs lorsque des zones de données obligatoires sont incomplètes.
A-09.00	Navigation assistée L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
A-09.01	Fournir à l'utilisateur un guide ou un assistant qui aidera les acheteurs à choisir le mécanisme d'approvisionnement qui convient aux biens ou aux services qu'ils recherchent.

5.3.1 Déroulement du travail

Les exigences citées dans la présente section visent à configurer avec le plus de souplesse possible les processus de flux de travail manuels et automatiques des différents types de rôle d'utilisateur dans l'ensemble de la SAE, tout en veillant à ce que celle-ci puisse gérer plusieurs flux de travail complexes, y compris d'une organisation ayant différents processus d'approbation et de délégation de pouvoirs.

Tableau 95 – Exigences générales – Déroulement du travail

Section de l'EDT	Exigence
A-10.00	Déroulement du travail – Généralités L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
A-10.01	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de gérer des déroulements de travail fondés sur les rôles, et d'effectuer des étapes automatisées ou manuelles (champs définis par le système ou par l'utilisateur) dans chaque domaine fonctionnel (p. ex. examen et approbation des approvisionnements, inscription des fournisseurs ou des utilisateurs, gestion des documents ou des dossiers, méthode de paiement).

Section de l'EDT	Exigence
A-10.02	Permettre à un administrateur autorisé de configurer et de saisir les approbations à l'aide de déroulements de travail séquentiels, parallèles, hiérarchiques et interorganisationnels.
A-10.03	Permettre à un administrateur autorisé de configurer un modèle de déroulement du travail et aux administrateurs de configurer des exceptions (p. ex. ajouter des étapes, ou outrepasser des étapes obligatoires).
A-10.04	Permettre aux administrateurs autorisés d'ajouter des étapes à un déroulement du travail particulier, sans pour autant les ajouter au modèle comme tel (p. ex. ajouter des approbateurs ponctuels).
A-10.05	Permettre à un administrateur autorisé de configurer un déroulement du travail de façon que des administrateurs autorisés puissent traiter plusieurs approbations séquentielles en une seule opération (approbation en lot).
A-10.06	Configurer l'étape par défaut à laquelle le système nous ramène lors d'un rejet.
A-10.07	Permettre aux utilisateurs d'indiquer une raison et des commentaires lorsqu'ils rejettent, approuvent ou transmettent une demande aux échelons supérieurs.
A-10.08	Permettre aux utilisateurs d'arrêter, de mettre en pause, de reprendre et de rappeler le déroulement du travail à n'importe quelle étape.
A-10.09	Permettre aux administrateurs autorisés de voir l'état d'avancement du déroulement du travail.
A-10.10	Permettre aux utilisateurs de configurer des procédures manuelles et automatiques d'acheminement du déroulement du travail (p. ex. période).
A-10.11	Permettre aux utilisateurs de réattribuer la tâche de déroulement du travail à un autre utilisateur assumant le même rôle.
A-10.12	Permettre aux administrateurs autorisés d'un groupe d'attribuer une étape de déroulement du travail à un seul membre affecté à ce groupe.
A-10.13	Attribuer automatiquement une étape de déroulement du travail à un administrateur et informer le demandeur si l'étape indique un groupe ou un rôle qui n'est plus disponible (p. ex. aucun utilisateur dans un groupe, groupe ayant changé de nom).
A-10.14	Pour l'utilisateur faisant partie d'un groupe, indiquer qu'une étape de déroulement du travail sera lancée par cet utilisateur uniquement (aucun autre membre du groupe ne le fera).
A-10.15	Permettre d'utiliser un outil graphique ou textuel pour créer et configurer des déroulements du travail et les mettre à l'essai dans un environnement de simulation.
A-10.16	Fournir aux utilisateurs des renseignements sur les erreurs pendant la création du déroulement du travail (p. ex. messages d'erreur concernant des erreurs de logique dans la création du déroulement du travail) et fournir aux utilisateurs des renseignements expliquant pourquoi un déroulement du travail ne peut pas être réalisé.
A-10.17	Appuyer des tutoriels intégrés en vue de faciliter la configuration d'un déroulement du travail par des administrateurs autorisés.

5.3.2 Charge de travail

La charge de travail donnera aux utilisateurs du GC la capacité d'attribuer des dossiers et des activités aux ressources du GC, de surveiller et de mesurer le rendement par rapport aux tâches attribuées, ainsi que d'affecter et de réaffecter la charge de travail parmi de multiples ressources, groupes de ressources et organisations.

Tableau 96 – Exigences générales – Charge de travail

Section de l'EDT	Exigence
A-11.00	Charge de travail – Attribution L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
A-11.01	Permettre à un administrateur autorisé de configurer et de gérer les listes à jour des ressources de l'équipe des approvisionnements (p. ex. selon la division, la catégorie ou la taxonomie des biens et des services).
A-11.02	Permettre à un administrateur autorisé de configurer des règles et des formules opérationnelles pour l'affectation et la réaffectation automatique et manuelle de dossiers d'achat aux membres de l'équipe des approvisionnements.
A-11.03	Permettre à l'administrateur autorisé de gérer les membres de l'équipe participant à l'activité de sélection des fournisseurs, pour qu'il puisse par exemple : a. affecter un membre de l'équipe en renfort à un dossier, à une tâche et à une activité pour une période précisée; b. réattribuer tous les dossiers, toutes les tâches et toutes les activités connexes au membre de l'équipe y ayant été affectées initialement une fois que l'affectation intérimaire est terminée.
A-11.04	Permettre à l'administrateur autorisé de gérer les membres de l'équipe participant à l'activité de sélection des fournisseurs pour qu'il puisse par exemple : a. ajouter et retirer des membres de l'équipe; b. attribuer des permissions et des rôles aux membres de l'équipe; c. attribuer des dossiers, des tâches et des activités aux membres de l'équipe.
A-11.05	Permettre à l'administrateur autorisé d'attribuer une durée à chaque tâche, activité et jalon affecté à un projet afin que la charge de travail des membres de l'équipe des approvisionnements puisse être établie.
A-11.06	Permettre à l'administrateur autorisé de configurer des procédures d'acheminement automatique si un dossier d'achat demeure en file d'attente au-delà d'un certain seuil de temps (p. ex. délai fixé).
A-11.07	Permettre à l'administrateur autorisé d'établir des règles opérationnelles afin d'attribuer automatiquement un nouveau dossier d'achat à une équipe ou à une ressource individuelle en particulier en fonction d'une combinaison de paramètres, notamment ceux qui suivent, sans toutefois s'y limiter : a. classification désignée des biens et des services; b. valeur en dollars; c. emplacement géographique du client;

Section de l'EDT	Exigence
	d. disponibilité e. unité de travail; f. rôle du membre de l'équipe d'approvisionnement.
A-11.08	Permettre à l'administrateur autorisé d'examiner les renseignements relatifs aux dossiers d'achat et de réaffecter manuellement le dossier d'achat à un autre groupe, à une autre division ou à une autre personne.
A-11.09	Quantifier et déterminer la charge de travail existante pour chaque membre de l'équipe en fonction des formules et des calculs configurés et appliqués.
A-11.10	Permettre à l'administrateur autorisé de configurer les désignations prioritaires en vue d'affecter et de réaffecter un degré de priorité aux documents et aux dossiers d'achat en fonction de critères tels que ceux qui suivent, sans toutefois s'y limiter : a. urgence; b. date de livraison requise; c. directives de gestion.
A-12.00	Charge de travail – Suivi et état L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
A-12.01	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer des formats d'affichage, des règles opérationnelles, des indicateurs et des déclencheurs d'alarme afin de faire le suivi de l'état de charges de travail individuelles et d'équipes (p. ex. selon le bien ou le service).
A-12.02	Permettre à un administrateur autorisé de faire un suivi exact et de consigner des paramètres de rendement pour tout dossier d'achat.
A-12.03	Afficher les renseignements sur les charges de travail liées à l'approvisionnement pour les équipes et les personnes, dans divers formats, y compris, sans toutefois s'y limiter, des tableaux, des graphiques et des diagrammes.
A-12.04	Afficher des indicateurs de charge de travail et mettre en place des alarmes à déclencher en fonction des activités du dossier d'achat et des charges de travail individuelles ou de groupe.
A-12.05	Permettre aux utilisateurs, en fonction de leurs permissions, de consulter et de suivre les renseignements sur les charges de travail, notamment ceux qui suivent, sans toutefois s'y limiter : a. charges de travail individuelles et d'équipes de chaque ministère, région et client; b. charge de travail et attribution des documents et des dossiers d'achat pour chaque membre de l'équipe; c. activités, tâches et jalons prévus pour chaque utilisateur.
A-12.06	Permettre aux administrateurs autorisés de consulter tous les renseignements clés sur les charges de travail concernant les dossiers d'achat dans un seul lieu de travail, y compris les renseignements suivants, sans toutefois s'y limiter : a. étape et état de leurs dossiers; b. état des documents connexes;

Section de l'EDT	Exigence
	c. état des activités connexes; d. aperçu de leur charge de travail; e. emplacement de chaque élément de charge de travail; f. dates pertinentes pour les charges de travail.
A-12.07	Faciliter l'accès au dossier d'achat sauvegardé en dernier et à tous les documents connexes, et permettre aux administrateurs autorisés de suivre et de lier une demande avec toutes les composantes du dossier d'achat.
A-12.08	Permettre aux utilisateurs de trier, de filtrer et de regrouper les éléments de la charge de travail.
A-12.09	Permettre aux administrateurs autorisés de faire le suivi de l'itinéraire d'approvisionnement et donner un aperçu des activités d'approvisionnement prévues et de l'endroit où elles doivent être réalisées.

5.4 SECTION B – EXIGENCES DU PORTAIL

5.4.1 Objectif

La présente section vise à décrire les exigences relatives au portail dans le cadre de la portée d'ensemble de la SAE, afin de garantir que le portail proposé est solide et exhaustif.

Les objectifs opérationnels généraux du GC, conformément aux exigences du portail, sont les suivants :

- fournir une interface complète à tous les utilisateurs (internes et externes) leur permettant d'accéder à la solution ainsi qu'aux services, aux renseignements, à la formation et au soutien connexes;
- présenter à tous les utilisateurs des renseignements généraux qui portent surtout sur leurs rôles et leurs responsabilités;
- permettre la connexion unique des utilisateurs et l'accès authentifié à toutes les composantes de la solution;
- créer un « guichet unique » sécurisé et fiable auquel tous les utilisateurs pourront accéder.

5.4.2 Complexité

La solution proposée doit pouvoir prendre en charge l'environnement complexe du GC et interagir avec cet environnement. Voici quelques-unes des raisons qui expliquent la complexité de l'environnement :

- le GC est une grande organisation complexe qui compte plus de 250 000 employés;
- les utilisateurs proviendront de divers ministères et auront des niveaux hiérarchiques différents;
- les utilisateurs posséderont des pouvoirs délégués variés à l'égard d'éléments précis ou généraux.

5.4.3 Principaux produits livrables

Le portail doit permettre l'accès aux fonctionnalités décrites ci-dessous et présentées dans les diverses sections de l'EDT.

Contenu et données – permettre aux utilisateurs de créer, de modifier, de réviser, d'approuver et de publier du contenu dans le portail.

Page de renvoi – permettre la création et la configuration de pages précises d'un site Web destinées au grand public. Celles-ci peuvent comprendre des pages permettant par exemple :

- de s'inscrire pour créer un profil d'utilisateur;
- de transmettre des communications pertinentes;
- de fournir des renseignements sur les particularités du service.

Tableaux de bord – mettre en œuvre les fonctionnalités suivantes dans le tableau de bord :

- établir les objectifs et les attentes de personnes ou de groupes précis;
- encourager la prise de mesures précises en temps opportun;
- souligner les exceptions et générer des alertes lorsque des problèmes surviennent;
- communiquer les progrès et les réussites;
- fournir une interface commune permettant l'interaction avec les données opérationnelles importantes et leur analyse

Communication : permettre et faciliter la communication des messages clés dans le portail.

5.4.4 Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG)

L'entrepreneur doit fournir la fonctionnalité permettant de faire ce qui suit : fournir, assurer et prendre en charge le portail de présentation des appels d'offres décrit dans cette section.

5.4.4.1 Introduction et contexte

Le GC a un besoin permanent de services électroniques d'appels d'offres qui lui permettront de remplir ses obligations en matière d'approvisionnement ouvert et concurrentiel en vertu d'accords commerciaux internationaux. Ces services, appelés SEAOG, doivent être fournis par l'intermédiaire de la nouvelle SAE.

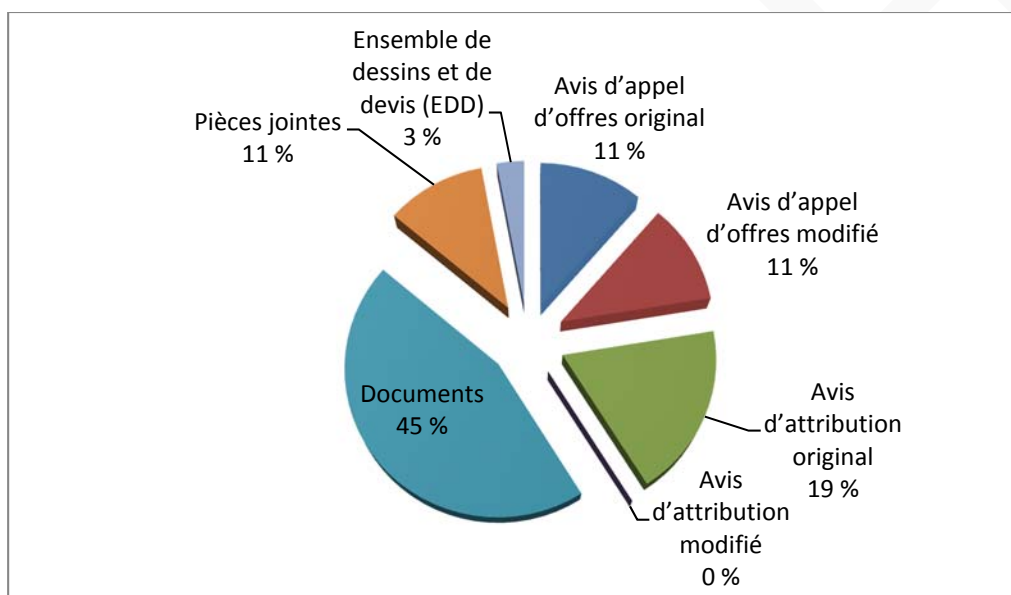
Selon les politiques d'approvisionnement, le Canada doit utiliser des processus d'approvisionnement concurrentiels et ouverts, y compris des services électroniques d'appels d'offres, pour acquérir des biens et des services. Le GC utilise depuis 2013 un système d'appel d'offres personnalisé accessible sur le site d'Achatsetventes.gc.ca/appels-d-offres. La SAE remplacera le site Achatsetventes.gc.ca/appels-d-offres du SEAOG.

Données volumétriques sur les appels d'offres publics

Sur une période de 12 mois (de mai 2014 à avril 2015) :

- 3 415 appels d'offres du GC ont été publiés sur le site Achatsetventes.gc.ca/appels-d-offres, soit 13,8 appels d'offres par jour ouvrable en moyenne. De ce nombre, 1 478 appels d'offres ont été publiés par TPSGC (figure 1), soit une moyenne de 5,9 appels d'offres par jour;
- 60 931 documents d'appel d'offres ont été téléversés sur le site Achatsetventes.gc.ca/appels-d-offres, ce qui comprend des avis d'appel d'offres originaux, des avis d'appel d'offres modifiés, des avis d'attributions originaux, des avis d'attribution modifiés, des documents, des pièces jointes et des ensembles de dessins et de devis. La taille des fichiers allait de quelques centaines d'octets à des gigaoctets, principalement pour les ensembles de dessins et de devis. (Figure 7)

Figure 6 – Achatsetventes.gc.ca – Données volumétriques



5.4.4.2 Produits livrables fonctionnels

À l'appui du SEAOG, l'entrepreneur doit fournir la fonctionnalité permettant de fournir ou assurer ce qui suit :

Avis d'appel d'offres diffusés dans le SEAOG

Pour les achats assujettis à des accords commerciaux, un avis d'appel d'offres annonçant le lancement d'un appel d'offres doit être affiché sur le SEAOG, en particulier lorsque des processus d'appel d'offres ouverts et des processus d'appel d'offres sélectifs sont utilisés.

Pour répondre aux exigences de l'Accord économique et commercial global conclu avec l'Union européenne, le gouvernement du Canada doit fournir un seul site sur lequel tous les appels d'offres du secteur public doivent être publiés. Cette capacité sera nécessaire dans les cinq années suivant la ratification. La ratification de l'Accord économique et commercial global est prévue à la fin de 2016. La SAE assurera cette fonction et facilitera tous les appels d'offres

électroniques fédéraux ainsi que la publication de tous les autres appels d'offres du secteur public.

Tous les avis d'appel d'offres doivent être préparés et publiés dans les deux langues officielles.

En tant que point d'accès unique aux appels d'offres du gouvernement, le SEAOG doit fournir et prendre en charge de nombreuses sources et méthodes pour la création d'avis d'appel d'offres, notamment :

- la création et la publication d'avis d'appel d'offres, y compris des pièces jointes, dans le SEAOG par l'intermédiaire de la SAE dans le cadre d'une activité d'approvisionnement électronique;
- la création et la publication manuelles d'avis d'appel d'offres, y compris des pièces jointes, sur le SEAOG par les utilisateurs qui n'utilisent pas la SAE pour sélectionner des fournisseurs;
- le regroupement, la publication et la mise à jour des avis d'appel d'offres, et leurs pièces jointes, à partir des systèmes et des sources de données de tiers;
- la configuration des périodes du cycle de publication pour la transmission individuelle ou par lots des avis d'appel d'offres;
- la mise à jour automatique des avis d'appel d'offres actifs (et leurs pièces jointes) sur le SEAOG lorsque des révisions ont été lancées et approuvées par l'intermédiaire de la SAE (p. ex. modifications, annulation, résiliation);
- la modification ou l'annulation manuelle en temps réel des avis d'appel d'offres qui attendent d'être publiés (avis d'appel d'offres qui ne sont pas encore actifs sur le SEAOG);
- l'application et le contrôle automatiques du statut et de la version des avis d'appel d'offres (p. ex. actifs, modifiés [numéro de modification], expirés, annulés, avis d'attribution);
- l'archivage automatique des avis d'appel d'offres expirés afin qu'ils ne soient pas affichés avec les appels d'offres ouverts.

5.4.4.3 Avis d'attribution

Pour les achats assujettis à des accords commerciaux, un avis d'attribution doit être affiché sur le SEAOG dans les 72 jours suivant l'attribution du contrat (périodes configurables du cycle de publication). Bien qu'il n'y ait pas de période minimum requise en vertu de l'Accord sur le commerce intérieur, la limite de 72 jours s'applique pour des raisons d'uniformité.

Pour tous les documents contractuels émis par l'intermédiaire de la SAE, des avis d'attribution doivent être générés automatiquement dans la SAE, sauf si la case de l'indicatif relatif à la sécurité nationale est cochée. En ce qui concerne les approvisionnements assujettis à des accords commerciaux dans le cadre desquels la SAE n'est pas utilisée pour attribuer le contrat, les agents de négociation des contrats doivent être en mesure de créer et de publier manuellement les avis d'attribution.

5.4.4.4 Services offerts aux fournisseurs pour qu'ils puissent tirer profit des occasions d'affaires

Il est primordial que les fournisseurs puissent trouver facilement les occasions d'affaires offertes par le gouvernement et y avoir accès. Le SEAOG doit être configuré de manière à ce que les fournisseurs puissent :

- trouver facilement les occasions d'affaires correspondant à leur domaine d'activités;
- obtenir l'information la plus à jour qui soit sur les avis d'appel d'offres et les modifications.

L'entrepreneur doit fournir une fonctionnalité pour que le SEAOG appuie ces objectifs :

- Services d'abonnement par courriel : Les fournisseurs inscrits doivent avoir la possibilité de s'abonner pour recevoir des avis par courriels les informant des nouvelles occasions d'affaires offertes par région, par organisation et par type de produit ou de service (code de produit) et des modifications apportées aux appels d'offres à l'égard desquels ils ont manifesté leur intérêt.
- Création d'un fil de nouvelles pour suivre un appel d'offres : Les fournisseurs inscrits doivent avoir la possibilité de s'abonner pour recevoir des nouvelles concernant des occasions d'affaires précises auxquelles ils ont l'intention de répondre par l'intermédiaire de la SAE.
- Création d'un signet pour vos résultats de recherche : Les utilisateurs inscrits et non-inscrits doivent pouvoir chercher des avis d'appel d'offres publiés ainsi qu'enregistrer, créer un signet ou partager l'URL (adresse de la page Web). L'adresse URL doit rester la même lorsque de nouveaux renseignements sont rendus disponibles.
- Organisation, filtrage et tri : Les utilisateurs inscrits et non inscrits doivent être en mesure de faire ce qui suit :
- appliquer des filtres pour déterminer l'ordre dans lequel ils veulent que tous les appels d'offres ouverts soient énumérés et affichés sur le SEAOG.
- accéder aux avis d'appel d'offres par catégorie de biens et de services (p. ex. biens, services, services reliés aux biens, construction) et consulter les appels d'offres en utilisant leur statut (p. ex. nouveaux aujourd'hui, modifiés aujourd'hui, actifs, expirant dans 24 heures, expirés, avis d'attribution).

5.4.4.5 Services offerts aux fournisseurs pour qu'ils puissent analyser les occasions d'affaires et tisser des partenariats

Il est primordial que les fournisseurs puissent analyser les appels d'offres publiés et tisser des partenariats afin d'accroître leurs chances de réussite et de présenter des soumissions de qualité.

L'entrepreneur doit fournir une fonctionnalité pour que le SEAOG appuie ces objectifs :

- **Liste des fournisseurs intéressés (liste des soumissionnaires) :** Le SEAOG doit afficher et rendre publique, dans l'avis d'appel d'offres, une liste des fournisseurs ayant signifié leur intention de présenter une soumission en réponse à un appel d'offres par l'intermédiaire de la SAE. Il n'est pas nécessaire d'inclure cette liste dans le fichier de données sur les appels d'offres ouverts.
- **Analyse des données sur l'approvisionnement :** Toutes les données sur l'approvisionnement contenues dans le SEAOG doivent être accessibles sous forme de données ouvertes afin que les utilisateurs puissent les télécharger facilement.
- **Accès aux statistiques anonymes sur l'utilisation du site :** Les fournisseurs doivent pouvoir accéder aux statistiques anonymes sur l'utilisation du site concernant chaque avis d'appel d'offres, comme le nombre de pages vues et de téléchargements des documents d'avis.
- **Partage de la page en un seul clic :** Les fournisseurs doivent pouvoir envoyer un avis d'appel d'offres par courriel ou afficher l'hyperlien (adresse URL) directement sur leurs comptes de média social, comme LinkedIn ou Twitter, afin d'exprimer leur intérêt à collaborer sur une occasion d'affaires particulière. Les renseignements sur l'appel d'offres doivent toujours être à jour afin de refléter toute révision ou modification.
- **Utilisation ou établissement de services tiers :** Les intervenants du secteur privé, y compris entre autres les sociétés qui publient des appels d'offres et les associations industrielles, doivent être en mesure de s'abonner aux fils de nouvelles.

5.4.4.6 Données ouvertes sur les appels d'offres

Le Canada a pris un engagement à l'égard des données ouvertes et soutient l'avancement du [Plan d'action du Canada](#) pour un [gouvernement ouvert](#) et du [Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif](#) en habilitant les citoyens à participer à l'administration par l'échange de renseignements. Le GC s'est engagé à faire en sorte que les données sur les occasions offertes par le gouvernement soient accessibles gratuitement.

Le SEAOG doit être un service ouvert auquel on peut accéder anonymement sans qu'il soit nécessaire de s'inscrire et qui est assorti du droit de diffuser ou de publier de nouveau les données sur les appels d'offres sur un autre site Web. Toutes les données sur les appels d'offres du SEAOG doivent être accessibles sous forme de données ouvertes, conformément à la partie 2, Exigences des lois, des règlements et des politiques, et à la section I, Gestion des données et de l'information. L'entrepreneur ne doit pas restreindre la capacité des tiers à publier de nouveau l'information sur les appels d'offres.

5.4.5 Exigences du portail

Tableau 97 – Exigences du portail

Section de l'EDT	Exigence
B-01.00	Généralités L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
B-01.01	Permettre aux administrateurs autorisés de créer, de modifier, de visualiser, d'approuver et de publier électroniquement du contenu dans le portail en temps quasi réel.
B-01.02	Permettre aux utilisateurs de consulter dans le portail les notifications en vigueur ou expirées du système.
B-01.03	Permettre aux administrateurs autorisés de masquer ou de rendre visible un champ de données (étiquette et valeurs), pour les documents générés par la SAE qui sont accessibles au public (p. ex. des pages Web ou des pièces jointes).
B-02.00	Page d'accueil principale L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
B-02.01	Configurer et permettre une connexion unique afin de fournir un accès axé sur les rôles à toutes les composantes de la SAE.
B-02.02	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de gérer la section d'aide (p. ex. introduction au portail, ses caractéristiques, connexion des utilisateurs ou des fournisseurs, manuel de l'utilisateur sur l'inscription des fournisseurs, foire aux questions, et formation en ligne axée sur le savoir).
B-02.03	Configurer les modalités d'utilisation de la SAE pour qu'elles s'affichent à diverses étapes prédéfinies du processus, afin de confirmer l'acceptation de la SAE (affichage répété configurable).
B-03.00	Tableau de bord L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
B-03.01	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et d'utiliser différents modèles réutilisables comprenant différentes fonctions et commandes, dont la capacité de choisir un tableau de bord parmi différents tableaux de bord configurables.
B-03.02	Permettre aux administrateurs autorisés de créer de nombreux modèles de tableaux de bord à partir d'un seul espace de travail.
B-03.03	Contrôler automatiquement le contenu des tableaux de bord en fonction du rôle utilisateur et des règles administratives préétablies.
B-03.04	Permettre aux utilisateurs de configurer différents paramètres par défaut de leur tableau de bord (p. ex. filtre pour les dates, aspect visuel, taille et couleur de la police, activation ou désactivation des alertes non obligatoires).
B-03.05	Permettre aux utilisateurs de télécharger tous les types de fichiers.
B-03.06	Permettre aux utilisateurs de structurer leur tableau de bord comme ils l'entendent, ce qui comprend les rapports, les liens vers d'autres applications et le contenu Web.

Section de l'EDT	Exigence
B-03.07	Permettre aux utilisateurs d'utiliser des opérations hiérarchiques pour afficher des données à différents niveaux de regroupement, comme des opérations de « zoom avant » et de « rassemblement ».
B-03.08	Permettre aux utilisateurs de visualiser deux sous-ensembles de données ou plus côte à côte.
B-03.09	Permettre aux utilisateurs de marquer des éléments du tableau de bord qui sont importants pour eux (estampilles ou descripteurs).
B-03.10	Permettre aux utilisateurs d'ajouter des commentaires à des nombres ou à des tableaux précis (annotation).
B-03.11	Générer automatiquement des descriptions textuelles des principaux renseignements dans le tableau de bord.
B-03.12	Prendre en charge et utiliser divers modèles de visualisation (p. ex. tableaux et graphiques).
B-03.13	Présenter des résumés des renseignements sur le rendement et les activités aux utilisateurs en fonction de leur rôle.
B-03.14	Afficher les actions d'un utilisateur (actes à poser) et les notifications.
B-03.15	Permettre aux utilisateurs de visualiser, de rechercher et d'organiser (p. ex. trier et filtrer) le statut et les délais de chacune de leurs activités (p. ex. sélection des fournisseurs, demande d'achat, suivi de commande, confirmation de commande, demandes ouvertes de prix, et confirmation de toutes les commandes).
B-04.00	Communications L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
B-04.01	Permettre et faciliter la communication entre les fournisseurs et les acheteurs dans le catalogue (p. ex. envoi d'un courriel dans la SAE).
B-04.02	Permettre aux utilisateurs d'accéder à l'historique de tous les messages échangés entre les acheteurs et les fournisseurs concernant chaque dossier d'achat.
B-04.03	Configurer le message de notification et le diffuser en suivant les étapes établies du déroulement du processus (p. ex. demandes d'approbation, état de la facture ou réception des biens, note de crédit).
B-04.04	Aviser les utilisateurs autorisés lorsque le fournisseur : - a accusé réception de leurs demandes (p. ex. demandes de prix), de leurs commandes et de leurs messages dans la SAE; - n'a pas accusé réception de leurs messages dans un délai configurable dans la SAE.
B-04.05	Permettre aux administrateurs autorisés de créer des messages électroniques sortants et de les transmettre aux utilisateurs du portail.
B-04.06	Créer des messages et les transmettre à tous les utilisateurs du portail ou à un sous-ensemble d'utilisateurs du portail généré par l'utilisateur (p. ex. être au moins capable de créer des listes de distribution des courriels).
B-04.07	Avertir les administrateurs autorisés en temps quasi réel, en leur envoyant un courriel, si des erreurs (p. ex. erreurs HTTP) sont signalées alors que la SAE fonctionne.

Section de l'EDT	Exigence
B-04.08	Afficher des alertes à l'écran détaillant certains renseignements et autoriser les utilisateurs à fermer ces alertes seulement après qu'ils ont confirmé avoir pris connaissance de leur contenu (p. ex. avis de maintenance du système).
B-05.00	Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
B-05.01	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer les périodes du cycle de publication pour la transmission individuelle ou par lots des avis d'appel d'offres au SEAOG.
B-05.02	Permettre aux utilisateurs de modifier ou d'annuler en « temps réel » les avis d'appel d'offres qui attendent d'être publiés (avis qui ne sont pas encore actifs sur le SEAOG) ou les appels d'offres qui ont été rendus publics.
B-05.03	Transférer automatiquement du contenu précis, y compris des pièces jointes, de la SAE au SEAOG que tous les utilisateurs pourront consulter, même les utilisateurs non-inscrits.
B-05.04	Permettre aux utilisateurs qui n'utilisent pas la SAE pour sélectionner des fournisseurs de créer et de publier manuellement des avis d'appel d'offres, y compris des pièces jointes, sur le SEAOG.
B-05.05	Mettre à jour automatiquement les avis d'appel d'offres actifs (et leurs pièces jointes) sur le SEAOG lorsque des révisions ont été lancées et approuvées par l'intermédiaire de la SAE (p. ex. modifications, annulation, résiliation).
B-05.06	Appliquer et contrôler automatiquement le statut et la version des avis d'appel d'offres (p. ex. actifs, modifiés [numéro de modification], expirés, annulés, avis d'attribution).
B-05.07	Archiver automatiquement les avis d'appel d'offres expirés afin qu'ils ne soient pas affichés avec les appels d'offres ouverts.
B-05.08	Transmettre les avis à d'autres portails Web et aux adresses électroniques d'utilisateurs inscrits ou non inscrits.

5.5 SECTION C : SÉLECTION DES FOURNISSEURS ET GESTION DES CONTRATS

5.5.1 Création d'une activité de sélection des fournisseurs

L'objectif de la création d'une activité de sélection des fournisseurs est de fournir une « expérience client » à un utilisateur occasionnel qui n'est pas un spécialiste de l'approvisionnement en le guidant dans le processus de création d'une demande et en permettant la collaboration en ligne entre l'autorité contractante et l'utilisateur occasionnel pendant toutes les étapes menant à la sélection des fournisseurs.

Lorsqu'un article ne se trouve pas dans un catalogue électronique, l'utilisateur devra présenter une demande pour lancer une nouvelle activité de sélection des fournisseurs. La demande déclenchera l'élaboration du plan et de la stratégie d'approvisionnement, et les décisions prises alors mèneront à

l'élaboration d'une DX qui sera utilisée pour solliciter des offres ou des propositions auprès d'un ou de plusieurs fournisseurs.

Les utilisateurs du GC ayant des droits administratifs établiront des modèles de DX, qui permettront la création de documents électroniques configurables et personnalisables qui seront par la suite générés par les autres utilisateurs du GC, conformément à la stratégie et au plan d'approvisionnement confirmés et aux exigences particulières de l'entité responsable des achats du client en ce qui concerne les biens et les services. L'utilisateur du GC intégrera un fichier de données du catalogue dans la DX en se fondant sur la nature de la demande d'approvisionnement (p. ex. produits, valeur en dollars) et chargera dans ce fichier les biens et les services pour lesquels les fournisseurs devront présenter une soumission pendant le processus menant à la sélection des fournisseurs. (Il est important que les renseignements pertinents soient transférés directement de l'activité de sélection des fournisseurs au catalogue électronique sans qu'il faille les extraire du système, les manipuler, puis les importer dans le catalogue électronique.) Le document subséquent de la DX (qui comprend le fichier de données du catalogue) peut être transmis directement à un ou plusieurs fournisseurs ou peut être accessible à tous les fournisseurs potentiels.

La sélection des fournisseurs par voie électronique est une fonction sécurisée permettant la communication et la collaboration entre les fournisseurs et les utilisateurs du GC (p. ex. élaboration et distribution/publication des questions et réponses, des addendas de la DX, etc.) de même que la création et la présentation de soumissions (pour les propositions électroniques) ou la consignation de la réception des soumissions (pour les propositions papier).

La DX peut contenir des modèles structurés et configurables de formulaires à remplir que les fournisseurs pourront utiliser pour répondre à la DX, comme un EDT et des critères d'évaluation, afin d'aider les fournisseurs à répondre directement aux exigences précises relatives à l'approvisionnement et de faciliter l'évaluation par le GC des offres et des propositions soumises à l'aide des critères d'évaluation fournis. La fonction de sélection des fournisseurs par voie électronique doit également appuyer ce processus d'évaluation en fournissant un environnement sécurisé et structuré où l'autorité contractante peut collaborer avec d'autres utilisateurs du GC autorisés à visualiser, à évaluer et à commenter les offres et les propositions des fournisseurs afin d'identifier le ou les fournisseurs qualifiés retenus conformément aux critères et au processus énoncés dans la DX pertinente.

La SAE doit prendre en charge l'envoi d'avis aux fournisseurs pour les informer des résultats du processus de DX et doit permettre aux utilisateurs du GC de créer l'entente contractuelle ou l'entente-cadre et d'attribuer le contrat, ce qui comprend les examens et les approbations nécessaires.

Dans certains cas, lors de la création d'une activité de sélection des fournisseurs, l'utilisateur du GC configurera la demande de commentaires du fournisseur de manière à ce que l'information reçue puisse être communiquée tout au long du processus d'évaluation et à ce qu'elle soit ajoutée au catalogue électronique connexe si le fournisseur est sélectionné, puis à la SAE, le cas échéant.

Après l'attribution du contrat, la SAE doit permettre aux utilisateurs du GC de faire le suivi des biens et des services fournis par les fournisseurs, ainsi que de consigner et d'évaluer le rendement de ces derniers (p. ex. respect des délais, respect du budget, qualité satisfaisante). La SAE doit également permettre aux utilisateurs du GC d'effectuer diverses activités de gestion du cycle de vie des contrats, ce qui comprend notamment : la création et la collaboration avec les fournisseurs pour modifier les conditions du contrat ou de l'entente, la prolongation de la durée du contrat ou de l'entente, la modification (augmentation ou réduction) de la quantité de biens ou de services commandés par l'utilisateur, etc. La solution doit également permettre de clore une entente contractuelle ou une entente-cadre, le cas échéant (p. ex. après la livraison des derniers articles par les fournisseurs ou lorsque les utilisateurs autorisés du GC résilient une autre forme de contrat).

La SAE doit offrir une intégration complète de tous ses modules (gestion de la charge de travail, gestion de la sélection des fournisseurs, gestion des relations avec les fournisseurs, gestion du catalogue) et être entièrement configurable afin de pouvoir gérer efficacement les activités de sélection des fournisseurs et les contrats conformément à l'ensemble des objectifs, des politiques, des règles et des règlements du gouvernement.

L'outil de sélection des fournisseurs par voie électronique sera utilisé pour exécuter des processus d'approvisionnement complexes uniques, établir de nouvelles ententes-cadres ou méthodes d'approvisionnement ou mettre à jour des ententes-cadres ou des méthodes d'approvisionnement existantes, créer et tenir à jour des catalogues électroniques, et commander des articles du catalogue électronique lorsqu'un deuxième appel d'offres est requis. La fonction de sélection des fournisseurs par voie électronique répond aux exigences du domaine fonctionnel de sélection des fournisseurs et de cycle de vie des contrats.

Le domaine fonctionnel comporte les sections suivantes :

C-01 Gestion des demandes – La SAE doit permettre à un utilisateur de créer, de modifier, d'enregistrer et de soumettre électroniquement des demandes afin d'autoriser une autorité contractante à :

- lancer une nouvelle activité de sélection des fournisseurs en son nom pour obtenir les biens ou les services demandés;
- lancer une activité de modification du contrat (p. ex. exercer des périodes d'option, augmenter le niveau d'effort).

C-02 Planification et élaboration d'une stratégie – La SAE doit permettre à une autorité contractante de configurer, de gérer et de consulter les renseignements requis pour élaborer une stratégie d'approvisionnement efficace.

C-03 Création de la DX – La SAE doit permettre à un utilisateur autorisé de créer un nouveau modèle de DX sélectionné par l'utilisateur ou de remplir un modèle existant (p. ex. DP, demande d'offre, demande d'offre à commandes [DOC], demande d'arrangements en matière d'approvisionnement [DAMA], demande de prix), de l'ébauche jusqu'à la version définitive pour publication.

C-04 Publication de la DX – La SAE doit permettre à un utilisateur autorisé de publier la version définitive de la DX, y compris les documents justificatifs, de différentes façons, que ce soit la publication directe sur un portail ou d'autres sites Web du gouvernement, la distribution par courriel, par télécopieur, etc.

C-05 Présentation des soumissions – La SAE doit permettre aux fournisseurs inscrits de soumettre des soumissions électroniquement et manuellement de façon sécurisée.

C-06 Évaluation – La SAE doit comporter des fonctions permettant aux utilisateurs autorisés d'évaluer les réponses des fournisseurs inscrits et de prendre des décisions efficaces quant à l'attribution du contrat.

C-07 Attribution du contrat – La SAE doit permettre aux utilisateurs autorisés d'achever et d'attribuer rapidement des contrats.

C-08 Administration des contrats – La SAE doit permettre aux utilisateurs autorisés de suivre, de surveiller et de gérer la relation entre le Ministère et le fournisseur à partir de l'attribution du contrat jusqu'à la clôture du contrat en s'assurant que le fournisseur fournit les produits et les services conformément aux exigences du contrat.

C-09 Gestion de projet – La SAE doit permettre aux utilisateurs d'appliquer des pratiques exemplaires en matière de gestion de projet afin de créer et de gérer des dossiers d'approvisionnement en reliant tous les documents se rapportant à une activité de sélection des fournisseurs.

C-10 Dépôt central – La SAE doit permettre aux utilisateurs autorisés de créer et de gérer un répertoire de clauses (bibliothèque) contenant les clauses organisationnelles et personnalisées dans les deux langues officielles qu'une autorité contractante peut consulter pour créer une DX, des modifications à la DX, des contrats et des modifications de contrat.

5.5.2 Exigences

Tableau 98 – Exigences relatives à la sélection des fournisseurs et à la gestion des contrats

Section de l'EDT	Exigence
C-01.00	Gestion des demandes L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
C-01.01	Permettre aux administrateurs autorisés de créer et de configurer un formulaire de demande intelligent régi par des règles administratives qui demandera aux utilisateurs de saisir des renseignements et des documents supplémentaires selon les renseignements qu'ils auront saisis (p. ex. une copie d'un EDT si l'utilisateur indique que la demande porte sur un service professionnel).
C-01.02	Permettre aux administrateurs autorisés de créer et de configurer différents types de demandes.

Section de l'EDT	Exigence
C-01.03	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer les champs obligatoires et facultatifs dans le formulaire de demande afin de contrôler la saisie des données dans la demande.
C-01.04	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer les règles pour l'attribution d'un identificateur unique à chaque demande afin de pouvoir relier celle-ci aux documents d'appel d'offres et aux documents contractuels.
C-01.05	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer l'acheminement, l'attribution et l'approbation des demandes et des documents connexes soumis par voie électronique.
C-01.06	Gérer et mettre à jour automatiquement l'état de la demande pendant son cycle de vie (p. ex. ébauche, présentée pour approbation, modifiée, rejetée).
C-01.07	Permettre au demandeur de configurer son profil d'utilisateur de manière à ce que les données qui se répètent soit automatiquement saisies dans la demande (p. ex. nom du demandeur, nom de l'approbateur, lieu de livraison, lieu de facturation).
C-01.08	Permettre au demandeur : a. de créer, de consulter, de sauvegarder, de récupérer et de modifier la demande en y ajoutant ou en modifiant au moins 1 500 articles; b. de joindre à la demande des documents justificatifs.
C-01.09	Comparer les renseignements saisis par le demandeur avec les dépôts centraux pertinents (p. ex. taxonomie UNSPSC).
C-01.10	Permettre au demandeur de confirmer électroniquement la disponibilité des fonds.
C-01.11	Permettre au demandeur d'attribuer de nombreux codes financiers à une demande.
C-01.12	Permettre au demandeur de soumettre électroniquement la demande approuvée à l'organisation d'achat désignée.
C-01.13	Permettre à l'agent de négociation des contrats et au demandeur de collaborer en tout temps pour préparer la demande et les documents justificatifs.
C-01.14	Permettre à l'agent de négociation des contrats de saisir la demande approuvée et les modifications de la demande et de joindre les documents connexes soumis par l'intermédiaire d'un autre système (p. ex. fonction de l'utilisateur auxiliaire).
C-01.15	Permettre à l'agent de négociation des contrats de regrouper les exigences similaires de demandes différentes en fonction de divers paramètres, notamment le type de produits, la méthode d'approvisionnement et le lieu de livraison, afin de faciliter les achats groupés.
C-01.16	Permettre à l'agent de négociation des contrats de suivre chaque article de façon indépendante et de relier chaque article à la demande initiale.
C-02.00	Planification et élaboration d'une stratégie L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
C-02.01	Permettre aux administrateurs autorisés de créer, de configurer et de gérer différents modèles d'approvisionnement qui aideront l'agent de négociation des contrats

Section de l'EDT	Exigence
	pendant la phase de planification et d'élaboration d'une stratégie.
C-02.02	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de gérer des règles administratives et des paramètres pour l'évaluation des risques et de la complexité de l'approvisionnement.
C-02.03	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de gérer des règles administratives et des paramètres pour garantir l'exécution des obligations organisationnelles, nationales et internationales.
C-02.04	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de gérer l'accès à diverses sources d'information internes et externes, y compris l'accès aux politiques, aux règles et aux règlements applicables (p. ex. hyperlien menant vers une politique se trouvant dans la solution ou ailleurs).
C-02.05	Permettre à l'agent de négociation des contrats de consulter différentes sources d'information internes et externes à tout moment pendant la planification et l'élaboration d'une stratégie.
C-02.06	Participer à l'évaluation itérative et continue de l'approvisionnement, à l'approbation, à la planification et à l'élaboration d'une stratégie tout au long du processus d'approvisionnement avant la publication (p. ex. si une modification est apportée, le processus d'évaluation et d'approbation doit recommencer).
C-03.00	Création de la DX L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
C-03.01	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer des déclencheurs et des alertes concernant les activités d'autres utilisateurs qui doivent être effectuées conformément à un ensemble de règles préétablies.
C-03.02	Permettre à l'agent de négociation des contrats de créer et de configurer des activités de sélection des fournisseurs en plusieurs étapes (p. ex. lettre d'intérêt [LI], demande de renseignements [DR], DP liée à une demande unique).
C-03.03	Permettre à l'agent de négociation des contrats de créer et de gérer les documents de la DX, notamment : a. la LI; b. la DR; c. la demande de prix; d. la DP; e. l'appel d'offres; f. une autre DX (DOC, DAMA).
C-03.04	Permettre à plusieurs utilisateurs de travailler simultanément à la rédaction des différentes sections d'une DX.

Section de l'EDT	Exigence
C-03.05	Permettre à l'agent de négociation des contrats de chercher différents artéfacts et modèles dans des dépôts centraux pendant la création de la DX, ce qui comprend notamment : a. les formulaires; b. les modèles de DX; c. les modèles de contrat; d. les clauses et les conditions; e. les exigences; f. les questions posées précédemment; g. les questions jointes au profil du fournisseur.
C-03.06	Permettre à l'agent de négociation des contrats de créer de nouveaux documents de DX et des contrats types qui contiennent des champs définis par l'utilisateur : a. en n'utilisant aucun modèle; b. en utilisant le dépôt central des modèles approuvés; c. en réutilisant la totalité ou des parties d'une DX ayant déjà été publiée.
C-03.07	Permettre à l'agent de négociation des contrats de chercher et de déterminer les clauses et les conditions applicables pendant la création de la DX et d'ajouter des renvois à celles-ci (p. ex. ajout d'un hyperlien dans le modèle de DX menant à la clause dans la bibliothèque).
C-03.08	Permettre à l'agent de négociation des contrats de sélectionner et d'insérer des critères d'évaluation des soumissions et des méthodes de notation existants dans le document de DX et de définir de nouveaux critères et de nouvelles méthodes.
C-03.09	Permettre à l'agent de négociation des contrats de configurer et d'appliquer des méthodes de sélection qui comprennent notamment : a. la soumission recevable la plus basse; b. la soumission recevable dont le coût par point est le plus bas; c. la soumission recevable ayant obtenu la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix; d. la soumission recevable la mieux notée dans les limites budgétaires imposées; e. la soumission dont le coût par point est le plus bas uniquement pour les soumissions se situant en deçà d'un pourcentage configurable de la soumission ayant obtenu la note la plus élevée pour le mérite technique.
C-03.10	Permettre à l'agent de négociation des contrats de configurer, de tester et d'appliquer des formules arithmétiques et statistiques simples et complexes pour la notation de l'évaluation technique et financière.
C-03.11	Permettre à l'agent de négociation des contrats de configurer et de créer des tableaux de réponse financière contenant des formules intégrées pour saisir des renseignements tels que les réductions, le niveau d'effort, la quantité, la graduation des prix.

Section de l'EDT	Exigence
C-03.12	Permettre à l'agent de négociation des contrats de sélectionner une base de paiement existante pour l'appel d'offres et de définir une nouvelle base de paiement.
C-03.13	Permettre à l'agent de négociation des contrats de configurer des règles pour l'exécution du processus de « soumission scellée ».
C-03.14	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'avoir un aperçu de la mise en page et de la conception de tous les formulaires configurés (p. ex. appel d'offres, matrice d'évaluation, tableaux de prix).
C-03.15	Permettre à l'agent de négociation des contrats de sélectionner le mode de présentation des soumissions (p. ex. en ligne, hors ligne, en ligne et hors ligne).
C-03.16	Permettre à l'agent de négociation des contrats de configurer, de définir et d'utiliser des règles administratives, des formules et des algorithmes qui s'appliqueront aux contrats subséquents et aux listes des fournisseurs (p. ex. définir la logique de la rotation, le droit de premier refus, l'actualisation).
C-03.17	Permettre à l'agent de négociation des contrats de créer plusieurs DX pour une même demande.
C-04.00	Publication de la DX L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
C-04.01	Prendre en charge divers modèles d'activités de sélection des fournisseurs, notamment les processus d'approvisionnement concurrentiel et ouvert, les processus d'approvisionnement concurrentiel sur invitation et les marchés prescrits.
C-04.02	Permettre à l'agent de négociation des contrats de créer et de gérer des listes réutilisables de fournisseurs invités à soumissionner qui contiennent notamment le nom du fournisseur, le profil du fournisseur, les coordonnées, les listes de produits et de services, les codes de produits, et les détails concernant les contrats d'approvisionnement attribués par le passé aux fournisseurs inscrits.
C-04.03	Permettre à l'agent de négociation des contrats de chercher et de gérer des listes de fournisseurs en utilisant différents paramètres de recherche, comme des codes de produits, des mots-clés, les produits et services, l'emplacement géographique, le profil de sécurité et la disponibilité.
C-04.04	Saisir les renseignements requis fournis par l'agent de négociation des contrats pendant la création de la DX et remplir les avis d'approvisionnement qui seront publiés en y ajoutant l'information suivante : le numéro d'appel d'offres, la région de livraison, le type d'appel d'offres, les taxonomies, les accords commerciaux, le processus d'appel d'offres, la date de publication, la date et l'heure de clôture.
C-04.05	Permettre à l'agent de négociation des contrats de gérer la période de soumissions et de modifier la date de clôture d'une ou de plusieurs activités de sélection des fournisseurs en configurant et en mettant en œuvre des délais générés par le système en fonction du type d'appel d'offres et des obligations nationales et internationales, et permettre aux administrateurs autorisés d'outrepasser les recommandations du

Section de l'EDT	Exigence
	système.
C-04.06	Permettre à l'agent de négociation des contrats de publier des appels d'offres ouverts et de distribuer des invitations à soumissionner pour des activités de sélection des fournisseurs se déroulant en une seule ou en plusieurs étapes (p. ex. LI, DR et DP).
C-04.07	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'envoyer des avis électroniques à la totalité ou à une partie des fournisseurs figurant sur une liste de fournisseurs afin de les informer des possibilités de marché, des modifications apportées à un appel d'offres, etc.
C-04.08	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'envoyer un avis électronique aux fournisseurs qui ont téléchargé le document d'invitation à soumissionner chaque fois que de nouveaux documents, des modificatifs et des avis sont établis et publiés.
C-04.09	Permettre la publication en temps réel et planifiée sur le SEAOG et offrir la possibilité de reporter, de supprimer ou de retirer une activité, un avis ou des documents de sélection de fournisseurs publiés.
C-04.10	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'annuler une invitation à soumissionner et de publier un avis d'annulation sur le SEAOG.
C-04.11	Permettre à l'agent de négociation des contrats de modifier la version publiée de la DX et les documents connexes, en soulignant les parties modifiées et en avisant les fournisseurs par voie électronique des révisions apportées.
C-04.12	Permettre à l'agent de négociation des contrats de configurer et de prolonger la période de qualification d'une DX de façon continue (évaluation mensuelle, trimestrielle, bisannuelle, etc.).
C-04.13	Permettre à l'agent de négociation des contrats de configurer une horloge de soumission en temps réel prenant en charge les fuseaux horaires et s'ajustant automatiquement à l'heure avancée.
C-04.14	Afficher une horloge de compte à rebours pour montrer le temps restant à une activité de sélection de fournisseurs.
C-04.15	Permettre aux fournisseurs de soumettre des questions par voie électronique à l'agent de négociation des contrats désigné.
C-04.16	Permettre à l'agent de négociation des contrats de modifier les questions des fournisseurs et de supprimer des renseignements précis sur les soumissionnaires avant : a. de chercher une réponse auprès de la compétence désignée; b. de partager ou de publier des questions et réponses avec l'ensemble des fournisseurs participants simultanément.
C-04.17	Permettre à l'agent de négociation des contrats de gérer et d'effectuer le suivi des questions et réponses tout en assurant l'intégrité des questions d'origine.
C-04.18	Permettre aux administrateurs autorisés de déterminer si une soumission peut être

Section de l'EDT	Exigence
	ouverte ou non pendant la période de soumission (p. ex. avant la date de clôture des soumissions en continu).
C-04.19	Permettre à l'agent de négociation des contrats de voir le registre d'activité des fournisseurs de la DX qui indique, au minimum, le nombre de fournisseurs : a. qui ont consulté et téléchargé une DX; b. qui ont consulté une DX sans la télécharger.
C-05.00	Présentation de soumissions L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
C-05.01	Permettre uniquement au fournisseur autorisé de remplir et de présenter des soumissions électroniques et tous les documents connexes.
C-05.02	Guider le fournisseur tout au long du processus de présentation de soumissions (p. ex. liste de vérification ou assistant intelligent).
C-05.03	Gérer un processus de soumission électronique « multi-enveloppes » en autorisant le fournisseur à organiser et à présenter ses soumissions en plusieurs enveloppes cachetées (soit une pour la soumission technique, une pour la soumission financière et une pour la certification).
C-05.04	Afficher un résumé de la soumission du fournisseur pour effectuer une dernière vérification avant la présentation.
C-05.05	Conserver et archiver les soumissions reçues en lieu sûr jusqu'à la date prévue de clôture des soumissions.
C-05.06	Désactiver la fonction de soumission électronique à la date de clôture.
C-05.07	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'effectuer le suivi de tous les renseignements consignés sur les soumissions reçues et les activités de présentation de soumissions, incluant notamment : a. les soumissions reçues en ligne et hors ligne; b. la date et l'heure exactes de réception de chacune des soumissions; c. les soumissions présentées qui ont été retirées par le fournisseur; d. les soumissions présentées de nouveau par le fournisseur; e. la liste des fichiers soumis indiquant le nom et la taille de ces derniers; f. les soumissions consultées et les personnes qui y ont accédé.
C-05.08	Générer un registre officiel (p. ex. accusé de réception électronique) pour les soumissions en ligne et hors ligne qui comprend notamment des détails comme un numéro de confirmation, le numéro d'identification et le nom du fournisseur, le nom et le numéro de la soumission, la date et l'heure de réception, une liste de vérification des éléments reçus et une liste de ceux qui n'ont pas encore été soumis.
C-05.09	Fournir les liens des pièces jointes aux soumissions avec les sections de la DX ou les exigences individuelles de la DX qui leur sont rattachées.
C-05.10	Permettre au fournisseur d'importer, de modifier et de reporter des réponses provenant d'activités antérieures de sélection de fournisseurs en vue de répondre à

Section de l'EDT	Exigence
	des exigences récurrentes (demander une fois et y répondre une fois).
C-05.11	Permettre au fournisseur de retirer des documents soumis ou des soumissions et de présenter de nouveau une soumission définitive avant la date de clôture des soumissions.
C-05.12	Permettre au fournisseur de fournir des renseignements de référence sur les cautionnements, les dépôts ou les chèques de garantie avec leurs soumissions.
C-05.13	Permettre au fournisseur de présenter des barèmes de prix au moyen d'applications de feuilles de calcul téléchargeables (p. ex. <i>MS Excel</i>).
C-05.14	Vérifier de manière automatique et valider l'exhaustivité des réponses des fournisseurs.
C-05.15	Assurer le suivi de l'étape de traitement des soumissions des fournisseurs (en cours, soumise, retirée, etc.).
C-05.16	Vérifier l'intégrité et la sécurité du fournisseur par rapport à son profil dans le répertoire de gestion des relations avec les fournisseurs pendant et suivant la période de soumission et informer l'agent de négociation des contrats de tout changement.
C-06.00	Évaluation des soumissions L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
C-06.01	Assurer un environnement virtuel d'évaluation sécuritaire grâce à des paramètres définis et à des autorisations établies par les administrateurs autorisés au moyen de propriétés d'administration.
C-06.02	Conserver les renseignements relatifs à l'évaluation des soumissions, comme les résultats de l'évaluation individuelle et consensuelle, de manière strictement confidentielle et en assurer l'accès uniquement aux administrateurs autorisés.
C-06.03	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'accéder aux soumissions et à tous les documents connexes après la clôture des soumissions.
C-06.04	Permettre à l'agent de négociation des contrats de donner aux évaluateurs l'accès aux soumissions techniques.
C-06.05	Permettre aux évaluateurs de documenter leurs résultats à l'aide de grilles d'évaluation préconfigurées au moyen de formules intégrées.
C-06.06	Permettre à l'agent de négociation des contrats de diviser la soumission technique en sections afin de permettre leur évaluation par plusieurs évaluateurs et leur attribution à différents membres de l'équipe.
C-06.07	Permettre à l'agent de négociation des contrats de donner ou de supprimer des autorisations en vue d'assurer la collaboration entre les participants au cours du processus d'évaluation.
C-06.08	Activer la communication électronique entre l'agent de négociation des contrats et la personne-ressource désignée des soumissionnaires qui ont présenté une soumission, afin de faciliter le transfert des fichiers, des documents, etc. (p. ex. dans le cas de demande de précisions ou de documents).

Section de l'EDT	Exigence
C-06.09	Comparer et évaluer les réponses et les capacités d'un ou de plusieurs fournisseurs par rapport à des questions prédéterminées.
C-06.10	Mettre en place un processus d'évaluation individuelle et consensuelle (d'équipe) permettant de classer de manière séquentielle, d'afficher et de masquer les résultats et les commentaires de chacun des évaluateurs.
C-06.11	Permettre à l'évaluateur de sauvegarder les résultats d'évaluation des soumissions et de reprendre le travail plus tard avant de soumettre les résultats définitifs de l'évaluation.
C-06.12	Exporter des critères d'évaluation des soumissions et les coefficients de pondération connexes dans une feuille de calcul <i>MS Excel</i> .
C-06.13	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'effectuer l'évaluation et la notation des soumissions techniques et financières de manière automatisée et manuelle, au moyen de paramètres et de règles administratives prédéterminées au moment de la création de la DX.
C-06.14	Effectuer une évaluation comparative des soumissions simultanément en évaluant notamment : a. chacun des articles d'un panier de biens; b. un groupe d'articles; c. l'ensemble d'un panier de biens.
C-06.15	Permettre à l'agent de négociation des contrats de configurer l'évaluation technique et financière, afin d'effectuer une évaluation financière de certains articles du fichier de catalogue seulement.
C-06.16	Permettre à l'agent de négociation des contrats de sélectionner et d'approuver des articles pour lesquels un fournisseur s'est qualifié à la suite de l'évaluation d'une soumission technique et financière.
C-06.17	Calculer la note définitive d'une soumission en fonction des formules définies dans la DX et de la méthode de sélection.
C-06.18	Ne pas ouvrir les enveloppes contenant la soumission financière des soumissionnaires non retenus.
C-06.19	Évaluer des éléments de prix et déterminer une note par fournisseur, par article.
C-06.20	Permettre aux évaluateurs d'analyser les scénarios pendant l'évaluation des soumissions (p. ex. générer plusieurs scénarios d'optimisation par activité de sélection des fournisseurs).
C-06.21	Faciliter l'analyse des scénarios d'optimisation des soumissions en utilisant divers paramètres et diverses contraintes, notamment : a. des critères non financiers; b. des matrices et des tranches;

Section de l'EDT	Exigence
	c. des réponses aux questions des DX.
C-06.22	Permettre à l'agent de négociation des contrats de surveiller l'état d'avancement actuel de l'évaluation des soumissions.
C-06.23	Permettre à l'agent de négociation des contrats de générer un sommaire général de l'évaluation des soumissions qui comprend : a. chaque étape du processus de soumission; b. les notes globales attribuées à chaque fournisseur; c. les résultats par consensus et des commentaires des évaluateurs; d. le classement sur le plan qualitatif et quantitatif; e. le temps global du cycle; f. les résultats des cotes sous forme de tableau (selon la DX).
C-06.24	Permettre à l'agent de négociation des contrats de sélectionner et de déterminer le fournisseur retenu proposé, et informer tous les intervenants du résultat.
C-07.00	Attribution des contrats L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
C-07.01	Vérifier que les règles opérationnelles relatives à l'attribution des contrats sont respectées avant l'attribution des contrats, notamment en s'assurant que les documents obligatoires figurent dans les dossiers et que les fournisseurs sont en règle.
C-07.02	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'attribuer des contrats à la suite d'un processus concurrentiel.
C-07.03	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'attribuer des contrats à fournisseur unique à la suite d'un processus non concurrentiel : a. en réponse à une DX; b. sans DX (création directe du contrat).
C-07.04	Permettre à l'agent de négociation des contrats de créer de nouveaux contrats en héritant des renseignements d'un contrat type existant et en les copiant.
C-07.05	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'ajouter jusqu'à 99 999 articles aux contrats.
C-07.06	Automatiser le processus visant à faire passer le contrat type de la DX publiée au document contractuel définitif.
C-07.07	Permettre à l'agent de négociation des contrats de configurer des caractéristiques de passation de contrats (p. ex. date de début et date de fin du contrat, périodes d'option, services optionnels, limites et niveaux de tolérance du contrat).
C-07.08	Permettre à l'agent de négociation des contrats de créer des contrats qui comprennent une ou plusieurs fonctions d'établissement des prix (sélectionnées par les utilisateurs), notamment les suivantes : prix fermes, rajustement des prix, prix fondés sur des échelons, frais remboursables, prix unitaires fixes, taux horaires fixes,

Section de l'EDT	Exigence
	avec rajustement des prix, avec honoraires fixes, avec honoraires d'incitation, prix personnalisés fondés sur une formule.
C-07.09	Permettre à l'agent de négociation des contrats de créer et de gérer divers types de contrats, notamment des contrats uniques, des contrats pluriannuels, des contrats à étapes multiples et des ententes-cadres.
C-07.10	Permettre à l'agent de négociation des contrats de créer et d'attribuer plusieurs contrats, ententes et documents contractuels en réponse à une seule demande et à une seule demande de soumissions.
C-07.11	Permettre à l'agent de négociation des contrats de créer et d'attribuer un contrat en réponse à plusieurs demandes.
C-07.12	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'attribuer un ou plusieurs contrats ou une ou plusieurs ententes-cadres à la suite d'un seul processus de demande de soumissions avec plusieurs permutations différentes (p. ex. lieu de livraison, mode de prestation et biens et services différents).
C-07.13	Permettre à l'agent de négociation des contrats de créer, d'attribuer et de gérer des contrats et des documents connexes par voie électronique.
C-07.14	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'attribuer un contrat à un fournisseur en appliquant des règles opérationnelles, des formules et des algorithmes préconfigurés d'un contrat type.
C-07.15	Publier des contrats propres à des articles et les conserver dans le catalogue pour que les utilisateurs puissent facilement trouver ces articles et les ajouter à leur panier d'achat.
C-07.16	Permettre à l'agent de négociation des contrats de retarder, de supprimer ou de retirer la publication d'avis d'adjudication de contrat ainsi que de fournir une justification.
C-07.17	Permettre à l'agent de négociation des contrats de configurer et de publier des avis d'adjudication de contrat sur le SEAOG une fois qu'un contrat est attribué et signé.
C-07.18	Permettre à l'agent de négociation des contrats de configurer des avis visant à informer les soumissionnaires du résultat du processus de demande de soumissions (p. ex. lettres de refus) et d'envoyer ces avis aux soumissionnaires.
C-07.19	Lier les résultats du processus d'évaluation à des modèles d'attribution de contrats pertinents, notamment des lettres de refus et des avis d'adjudication de contrat.
C-07.20	Créer la liste des utilisateurs qui recevront un avis visant à les informer de l'attribution d'un contrat.
C-07.21	Assigner un contrat à plusieurs autorités contractantes en fonction des rôles.
C-07.22	Permettre à l'agent de négociation des contrats de modifier des éléments administratifs des contrats, notamment le codage financier et l'autorité contractante, au moyen d'un processus automatisé de flux de travail d'approbation.

Section de l'EDT	Exigence
C-07.23	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'extraire et d'insérer les clauses du contrat de la DX connexe et non pas de la bibliothèque.
C-08.00	Administration des contrats L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
C-08.01	Permettre la communication et la collaboration par voie électronique entre les agents de négociation des contrats et les intervenants internes et externes pour faciliter le processus de collecte, d'échange et de validation de renseignements sur les fournisseurs (p. ex. validation de sécurité, vérification du casier judiciaire).
C-08.02	Permettre à l'agent de négociation des contrats de configurer, de créer et de surveiller les points de référence des contrats et les IRC.
C-08.03	Permettre à l'agent de négociation des contrats de surveiller, de valider et de gérer l'état d'avancement des travaux contractuels et le rendement des fournisseurs, ainsi que d'en assurer le suivi.
C-08.04	Établir des rappels et des jalons de gestion des contrats à différentes étapes des contrats (p. ex. configuration d'avis automatiques concernant les jalons des contrats, les périodes de transition et les prolongations de contrats).
C-08.05	Permettre à l'agent de négociation des contrats de configurer des déclencheurs pour faciliter le suivi et la gestion des activités contractuelles prévues aux contrats, notamment les dates d'échéance des produits livrables et des jalons, la période de validité, les dates de renouvellement, les obligations en matière d'établissement de rapports de l'entrepreneur, l'utilisation des fonds et l'effort.
C-08.06	Permettre à l'agent de négociation des contrats de gérer les demandes de modification de contrat et toutes les modifications apportées aux contrats.
C-08.07	Permettre à l'agent de négociation des contrats de créer, d'approuver, de gérer et de contrôler les modifications de contrat.
C-08.08	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'activer, de gérer et de supprimer la suspension d'un contrat, y compris la reprise des travaux une fois que la suspension a été levée.
C-08.09	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'annuler ou de résilier un contrat et de mettre à jour l'état de l'avis d'adjudication de contrat publié sur le SEAOG (p. ex. annulé).
C-08.10	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'attribuer de nouveau des contrats récurrents (c.-à-d. les contrats qui doivent être renouvelés).
C-08.11	Permettre à l'agent de négociation des contrats de vérifier et de consigner dans les dossiers que les produits livrables des contrats sont complets, que les factures sont payées et que tous les documents nécessaires figurent dans les dossiers avant la clôture des contrats (p. ex. liste de vérification pour la clôture des contrats).
C-09.00	Gestion de projets L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :

Section de l'EDT	Exigence
C-09.01	<p>Permettre l'application de pratiques exemplaires relatives à la gestion de projets qui permettront aux utilisateurs de créer et de gérer des dossiers d'approvisionnement en liant tous les documents se rapportant à une activité de sélection des fournisseurs, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. attribuer un numéro d'identification unique commun permettant de lier les demandes, les contrats et tous les documents connexes contenus dans les dossiers d'approvisionnement; b. lier tous les renseignements relatifs au processus de demande de soumissions et à la création des contrats (p. ex. preuve des approbations, évaluations des risques, documents de planification de l'approvisionnement, demandes et toute modification); c. lier tous les renseignements relatifs au processus d'évaluation des soumissions (p. ex. plan d'évaluation des soumissions, documents d'évaluation subséquents); d. lier les comptes rendus des mesures prises pendant le cycle de vie des contrats (p. ex. correspondance, comptes rendus des discussions téléphoniques, comptes rendus officiels des réunions, comptes rendus des réunions, comptes rendus des décisions); e. gérer les versions de tous les documents et les modèles pendant toutes les phases du processus de sélection des fournisseurs et de gestion du cycle de vie des contrats, et archiver les renseignements actuels et historiques contenus dans les dossiers d'approvisionnement.
C-09.02	Créer des schémas de processus dynamiques fondés sur les caractéristiques des projets.
C-09.03	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et d'établir des liens de dépendance entre les tâches du processus pour veiller à ce que les tâches précédentes soient achevées avant d'en commencer d'autres.
C-09.04	Permettre aux administrateurs autorisés de créer et de gérer de nombreuses tâches dans un outil de gestion de projets.
C-09.05	Permettre aux administrateurs autorisés de créer et de gérer des formulaires électroniques qui peuvent être intégrés dans un outil de gestion de projets.
C-09.06	Permettre aux utilisateurs de joindre des documents propres aux projets et aux tâches.
C-09.07	Faciliter la réalisation des activités de gestion des processus.
C-09.08	Faciliter la réalisation des activités de gestion des documents.
C-09.09	Faciliter la réalisation des activités de gestion des connaissances.
C-09.10	Faciliter la gestion des projets et des activités.
C-09.11	Faciliter la réalisation des activités de gestion des ressources.

Section de l'EDT	Exigence
C-10.00	Dépôt central L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
C-10.01	Permettre aux administrateurs autorisés de créer et de gérer un répertoire de clauses (bibliothèque) dans les deux langues officielles que l'agent de négociation des contrats peut consulter pour créer une DX, des modifications à la DX, des contrats et des modifications de contrat.
C-10.02	Permettre aux administrateurs autorisés de déterminer des clauses organisationnelles et personnalisées et de désigner des clauses qui nécessitent la modification d'un flux de travaux.
C-10.03	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et d'appliquer des états appropriés pour chaque clause pendant son cycle de vie (p. ex. en vigueur, remplacée, annulée).
C-10.04	Offrir de solides capacités de recherche dans la bibliothèque des clauses et des conditions (p. ex. mots clés, dates, états, numéros d'identification de clause).
C-10.05	Lier les deux versions (anglaise et française) de la clause pour faire automatiquement référence à la clause et la mettre à jour dans la version anglaise lorsqu'on fait référence à une clause dans la version française, ou vice versa.
C-10.06	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'inclure le texte intégral de la clause ou de faire référence à la clause dans les documents d'invitation à soumissionner.
C-10.07	Maintenir l'accès au contenu historique de la bibliothèque des clauses et des conditions.
C-10.08	Rendre toutes les versions des clauses et des conditions générales accessibles au public au moyen du portail.
C-10.09	Aviser l'agent de négociation des contrats lorsque l'état d'une clause mentionnée dans la DX change, et veiller à ce que la clause mentionnée dans la DX soit copiée dans le contrat définitif et non pas la version à jour de la bibliothèque.
C-10.10	Permettre à un administrateur autorisé et à l'agent de négociation des contrats de créer et de gérer des gabarits (p. ex. présenter à l'utilisateur une liste d'étapes normalisées à suivre lors de la création d'un nouveau gabarit d'achat).
C-10.11	Déterminer l'utilisation et faire le suivi des modifications apportées au gabarit d'achat normalisé.
C-10.12	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer le processus de gestion des révisions apportées aux clauses et aux gabarits normalisés (p. ex. droits de modification et de gestion des bibliothèques de clauses et de gabarits).
C-10.13	Permettre à un utilisateur autorisé de mettre à jour automatiquement les gabarits en ce qui concerne les clauses « actives ».
C-10.14	Conserver les formules de coût dans le dépôt comme partie intégrante des gabarits.

5.6 SECTION D : GESTION DE L'APPROVISIONNEMENT

5.6.1 Objectifs de la gestion de l'approvisionnement

Dans l'environnement du catalogue électronique, le processus de commande vise :

- à fournir une expérience conviviale à un utilisateur occasionnel, qui guidera ce dernier au fil du processus de commande, tout en garantissant que la commande en découlant sera entièrement conforme à l'entente-cadre;
- à réduire le risque qu'un utilisateur ne commande pas le bon produit ou service;
- à fournir un « guichet unique » où les utilisateurs peuvent chercher et visualiser des biens et des services approuvés en vertu d'une entente-cadre établie par le GC;
- à appliquer et à faire respecter des règles opérationnelles et financières et les approbations des commandes;
- à assurer la conformité aux modalités des ententes-cadres;
- à soumettre des demandes d'achat et des commandes aux fournisseurs par voie électronique à l'aide de la SAE;
- à faciliter la circulation de l'information sur les transactions entre le fournisseur et le GC;
- à tenir à jour une piste de vérification de toutes les transactions;
- à fournir une fonction complète d'établissement de rapports et de surveillance.

5.6.2 Renseignements contextuels sur les ententes-cadres

Le GC utilise diverses méthodes d'approvisionnement, notamment pour l'approvisionnement des [offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement obligatoires](#) qu'il continuera de tenir à jour au fil du temps. Le GC continuera de mettre en place de nouvelles méthodes d'approvisionnement au besoin, en fonction de son examen stratégique continu des besoins en approvisionnement, de l'analyse des dépenses et des tendances historiques.

TPSGC est la seule organisation du GC qui peut établir des ententes-cadres pouvant être utilisées par d'autres organisations du GC de l'ensemble du secteur public canadien (provinces, municipalités, etc.). Toute organisation du GC peut établir une entente-cadre pour elle-même, sauf en ce qui concerne les offres à commandes et les arrangements en matière d'approvisionnement obligatoires.

Comme le GC achète une vaste gamme de biens et de services, il établit des ententes-cadres sur ces biens et services, qui comprennent notamment :

- des biens et des services d'armement;
- des services de vérification;
- des services d'ingénierie;
- de l'équipement audiovisuel;
- des vêtements et du tissu;
- de la formation commerciale;
- des services de communications;

- des services d'assainissement de l'environnement;
- des services environnementaux;
- de la nourriture et des boissons;
- du mobilier;
- des services professionnels en informatique;
- des services de conciergerie;
- de la formation linguistique;
- de l'équipement et des fournitures médicaux;
- des services non liés à la TI;
- de l'équipement de bureau;
- du mobilier de bureau;
- des fauteuils de bureau;
- des fournitures de bureau;
- des produits pharmaceutiques;
- des services de recherche et de développement;
- des logiciels;
- des Services d'aide temporaire (effectif occasionnel);
- des services de conception et d'élaboration de formations;
- des services de traduction;
- des véhicules (achat et location).

Dans le cadre de l'initiative sur les données ouvertes du GC, TPSGC publie toutes les offres à commandes et tous les arrangements en matière d'approvisionnement en vigueur émis par TPSGC, qui se trouvent à l'adresse suivante : <https://achatsetventes.gc.ca/donnees-sur-l-approvisionnement/offres-a-commandes-et-d-arrangements-en-matiere-d-approvisionnement/telecharger-les-donnees-relatives-aux-ocama>. Ces données n'incluent pas les contrats comportant des autorisations de tâches ni les offres à commandes et les arrangements en matière d'approvisionnement émis par d'autres ministères que TPSGC.

5.6.2.1 Types d'ententes-cadres

En fonction des méthodes d'approvisionnement générales (et des ententes-cadres) à l'appui du catalogue visé, le catalogue électronique peut prendre l'une des formes suivantes :

- Catalogues électroniques simples et configurables qui doivent permettre aux utilisateurs du GC de parcourir, de sélectionner et de demander des biens et des services préalablement établis (c'est-à-dire définis) à un prix unitaire, ou qui peuvent être configurés de sorte que l'utilisateur du GC peut sélectionner des biens et des services parmi les options disponibles (p. ex. couleur, taille) à un certain prix unitaire.
- Catalogues électroniques complexes qui permettront aux utilisateurs du GC de parcourir, de sélectionner et de demander des biens et des services plus complexes. Dans un catalogue complexe, l'utilisateur du GC devra élaborer et envoyer aux fournisseurs préqualifiés un énoncé des travaux auquel ces derniers devront répondre avant qu'une

commande puisse être passée. Dans certains cas, ces catalogues électroniques complexes pourront nécessiter la tenue d'un deuxième processus de sélection (voir ci-dessous la sélection de fournisseurs par voie électronique).

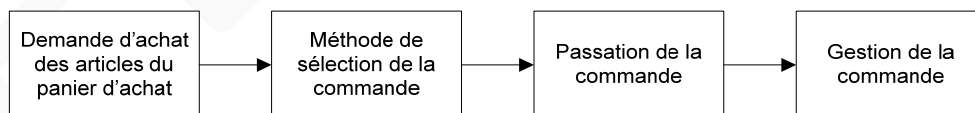
Lorsque les besoins nécessitent un deuxième processus de sélection (au moyen de l'arrangement en matière d'approvisionnement), un processus de demande de soumissions plus officiel sera lancé selon les règles opérationnelles applicables.

La SAE doit permettre l'activation et la désactivation des catalogues en fonction d'une période de validité des ententes-cadres. La fonction doit comprendre la gestion des renseignements sur les ressources des fournisseurs préqualifiés (consignation et mise à jour des qualifications, des justificatifs d'identité, etc.) relatives aux services professionnels, ainsi que la consignation de renseignements, la surveillance, l'établissement de rapports et la prise de mesures à l'égard du rendement des ressources et des fournisseurs préqualifiés.

5.6.2.2 Processus de commande

Lorsqu'un besoin est déterminé, un utilisateur cherchera habituellement d'abord dans le catalogue électronique afin de déterminer si le bien ou le service recherché fait l'objet d'une entente-cadre. Comme le GC possède des milliers d'ententes-cadres concernant de nombreux biens et services, l'utilisateur doit être en mesure de naviguer facilement parmi ceux-ci et de trouver les biens et les services qu'il cherche à acquérir parmi toutes les ententes-cadres.

Lorsqu'un article est disponible, l'utilisateur du GC peut alors devoir sélectionner les articles et les ajouter à un panier d'achat virtuel, lequel déclenche, par l'intermédiaire des règles opérationnelles établies, des exigences d'examen et d'approbation par d'autres utilisateurs du GC (p. ex. approbation du budget par la direction, pouvoir de passer des contrats, examen juridique, approbation de l'autorité fonctionnelle). Une demande de panier d'achat est ensuite envoyée aux fournisseurs concernés en fonction des règles opérationnelles applicables (règles opérationnelles régissant les commandes) de l'entente-cadre visée, soit pour confirmer la disponibilité du fournisseur pour l'exécution de la commande, soit pour que le fournisseur soumette au GC une proposition contenant par exemple les curriculum vitæ des ressources proposées et le prix de l'installation aux fins d'évaluation. Le processus de commande se poursuit par la passation de la commande auprès du ou des fournisseurs qualifiés, conformément aux règles opérationnelles, et la commande est alors gérée jusqu'à ce que son exécution soit achevée.



La fonction de gestion de l'approvisionnement doit faciliter la collaboration et la communication entre les utilisateurs du GC et les fournisseurs préqualifiés dans le cadre de la gestion des commandes passées à l'égard des catalogues électroniques établis, y compris la consignation de renseignements, la surveillance, le suivi, l'établissement de rapports et la capacité des utilisateurs du GC à prendre des mesures concernant l'état d'avancement et le rendement des fournisseurs

quant aux commandes (p. ex. respect des délais et du budget, qualité adéquate). Elle doit aussi permettre de modifier les commandes (p. ex. augmenter ou réduire la qualité, changer la date de livraison) et permettre aux fournisseurs de soumettre les feuilles de temps, les factures et les autres documents à l'appui afin de faciliter la gestion et la clôture d'une commande.

5.6.3 Règles opérationnelles régissant les commandes

Les règles opérationnelles régissant les commandes visent à assurer l'ouverture, l'équité, la transparence et l'intégrité du processus de commande utilisé dans les méthodes d'approvisionnement à plusieurs fournisseurs, lequel processus comprend les contrôles intégrés nécessaires pour faire respecter les modalités de la méthode d'approvisionnement et ainsi garantir la publication des commandes de façon objective tout en respectant l'objectif socioéconomique du GC, ce qui comprend :

- la réduction des obstacles que doivent surmonter les petites et moyennes entreprises en leur offrant une possibilité égale de concurrencer de grandes entreprises;
- le respect de l'ensemble des lois, des règlements et des politiques, et la distribution équitable des commandes entre les fournisseurs qualifiés pour l'exécution de la méthode d'approvisionnement appropriée pour les biens et les services sélectionnés;
- le meilleur rapport qualité-prix au GC;
- l'amélioration de l'intégrité et de l'efficacité du processus d'acquisition.

5.6.4 Règles d'approvisionnement en deux étapes (méthodes de sélection des fournisseurs)

En ce qui concerne les ententes-cadres qui nécessitent la tenue d'un deuxième processus de sélection (p. ex. arrangements en matière d'approvisionnement), comme elles comportent une deuxième phase de concurrence, la solution doit appuyer les méthodes de sélection des fournisseurs. Ces méthodes sont utilisées pour déterminer le nombre minimal de fournisseurs préqualifiés admissibles à inviter, le nombre minimal de jours civils d'affichage de la demande de soumissions, la manière dont les fournisseurs seront sélectionnés (p. ex. aléatoire, rotation) et les exigences de publication (p. ex. invitation directe ou publication sur le SEAOG). De façon générale, il y a différentes règles (niveaux) en fonction de la valeur en dollars.

La deuxième phase requiert généralement la création d'une DX concurrentielle, comme il est décrit dans les exigences de sélection des fournisseurs par voie électronique.

5.6.5 Établissement d'ententes-cadres

Les ententes-cadres sont établies par des utilisateurs du GC possédant des droits administratifs qui établiront la structure et les options de configuration du contenu de chaque entente-cadre. Elles sont créées à la suite de la conclusion d'une activité de sélection des fournisseurs entraînant l'attribution d'une ou de plusieurs ententes-cadres à un ou à plusieurs fournisseurs. Les ententes-cadres sont conçues pour faciliter l'acquisition des biens et des services transactionnels dont les clients ont besoin, tout en mettant à profit le pouvoir d'achat du GC et en aidant le GC à atteindre divers objectifs socioéconomiques tels que le soutien des petites et des moyennes entreprises, des entreprises autochtones et des régions faisant l'objet d'une revendication territoriale. Les ententes-

cadres englobent actuellement les offres à commandes, les contrats comportant des autorisations de tâches et les arrangements en matière d'approvisionnement.

Afin que l'activité de sélection des fournisseurs entraîne l'établissement de l'entente-cadre subséquente, l'agent de négociation des contrats créera un fichier de données du catalogue en utilisant l'attribut applicable (p. ex. numéro de pièce, description d'article, prix). Une fois que la structure est créée, l'agent de négociation des contrats indiquera dans le fichier de données du catalogue les biens et les services pour lesquels les fournisseurs devront faire une soumission pendant l'activité de sélection des fournisseurs. Selon les exigences de l'activité de sélection des fournisseurs, les fournisseurs devront soumettre des barèmes de prix pour tous les articles ou auront la possibilité de soumettre des barèmes de prix pour des articles sélectionnés. L'agent de négociation des contrats utilisera soit le contenu créé par le GC, le contenu acquis par les responsables du regroupement de données d'un tiers, les renseignements donnés par un fournisseur ou une combinaison de ces éléments. Par suite du processus d'évaluation (technique et financière) pendant l'activité de sélection des fournisseurs, les renseignements relatifs aux fournisseurs visés par une entente-cadre seront (en partie ou en totalité) mis à la disposition des utilisateurs aux fins de consultation. Il est important que les renseignements pertinents soient transférés directement de l'activité de sélection des fournisseurs au catalogue électronique sans qu'il faille les extraire du système, les manipuler, puis les importer dans le catalogue électronique.

L'entente-cadre créée par suite d'une activité de sélection des fournisseurs peut avoir un nombre fixe ou illimité de fournisseurs. Généralement, le GC attribuera des ententes-cadres à plusieurs fournisseurs afin de s'assurer d'avoir accès à un nombre suffisant de sources d'approvisionnement et d'atteindre des objectifs socioéconomiques en s'assurant notamment que les petites et moyennes entreprises peuvent soumissionner des contrats du GC. Des ententes-cadres peuvent être émises pour une seule organisation dans une seule région (p. ex. pour le ministère de la Défense nationale à Halifax) ou pour de nombreuses organisations dans de nombreuses régions (p. ex. pour l'ensemble du GC dans les régions de l'Ontario et du Québec).

Lors de la création de l'entente-cadre, l'agent de négociation des contrats devra pouvoir établir les caractéristiques dans la méthode d'approvisionnement dans le catalogue électronique afin que les règles opérationnelles applicables soient respectées. Les caractéristiques de la méthode d'approvisionnement peuvent notamment comprendre : les règles opérationnelles applicables aux commandes qui régissent la distribution des demandes d'achat aux fournisseurs admissibles en vue de la passation éventuelle de commandes subséquentes en vertu de l'entente-cadre; la limite pour les commandes individuelles des clients; la limite pour les commandes individuelles du GC; la limitation de la valeur des commandes pouvant être passées auprès d'un fournisseur individuel (si elle s'applique à la méthode d'approvisionnement utilisée) et la limitation cumulative pour tous les fournisseurs participant à la méthode d'approvisionnement (si elle s'applique à la méthode d'approvisionnement utilisée); la période de validité de la méthode d'approvisionnement (dates de début et de fin, périodes d'option, validité du prix); les modalités des commandes; et la désignation des utilisateurs et des organisations autorisés.

Des renseignements sur les biens et les services offerts par chaque fournisseur seront communiqués par suite de l'activité de sélection des fournisseurs initiale ou par suite d'une mise à jour subséquente des biens et des services offerts par le fournisseur. Dans certains cas, les fonctions de la SAE permettront au fournisseur d'apporter des mises à jour aux biens et aux services qu'il offre dans le catalogue, ou à certains aspects de ceux-ci, de façon dynamique, ou en réponse à une demande de collaboration d'un utilisateur du GC.

5.6.6 Exigences

Tableau 99 – Exigences en matière de gestion de l'approvisionnement

Section de l'EDT	Exigence
D-01.00	Généralités L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-01.01	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de gérer toutes les règles opérationnelles comme des fonctions administratives parmi les administrateurs centraux et répartis.
D-01.02	Permettre aux utilisateurs de regrouper des contrats et commandes connexes.
D-01.03	Permettre aux utilisateurs d'afficher l'historique du flux de travaux pour tous les processus de commande.
D-01.04	Permettre aux utilisateurs de consulter les renseignements détaillés sur l'acheteur et le fournisseur à tout moment par l'intermédiaire d'hyperliens, en cliquant sur ceux-ci ou en faisant passer le pointeur de la souris au-dessus de ceux-ci.
D-01.05	Permettre aux utilisateurs de rechercher des demandes d'achat et des commandes en fonction des champs à déclarer.
D-01.06	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer les demandes d'achat et les formulaires de commande, notamment en déterminant les champs inclus, les données affichées et l'ordre de tri utilisé dans un ou plusieurs catalogues.
D-01.07	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer l'état de la commande, qui reflète l'étape à laquelle se trouve le processus de commande (p. ex. version préliminaire présentée, commande approuvée, commande passée ou commande reçue).
D-02.00	Catalogue – Généralités L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-02.01	Permettre aux fournisseurs et aux administrateurs autorisés de consigner et de gérer le contenu du catalogue de biens et de services (p. ex. numéros, photos et descriptions des produits, méthode d'approvisionnement).
D-02.02	Permettre que le contenu du catalogue soit affiché dans la langue dans laquelle il a été consigné ou dans la langue préférée de l'utilisateur, si le contenu est disponible dans les deux langues officielles.
D-02.03	Appuyer l'accès aux catalogues interactifs.

Section de l'EDT	Exigence
D-02.04	Exporter le fichier du catalogue dans des formats différents afin de permettre à un utilisateur de travailler dans le fichier hors ligne, puis de l'importer de nouveau dans la SAE.
D-02.05	Convertir en dollars canadiens les prix indiqués en devises étrangères dans le catalogue, au moyen du taux de change applicable de la Banque du Canada, à la date et à l'heure indiquées par l'utilisateur, de façon à évaluer les prix du catalogue en dollars canadiens, puis à les conserver soit en devises étrangères, soit en dollars canadiens convertis.
D-03.00	Catalogue – Création L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-03.01	Permettre aux administrateurs autorisés de créer des catalogues de biens et de services simples, complexes et configurables, en fonction des caractéristiques de la méthode d'approvisionnement que l'administrateur autorisé configure si le fournisseur est tenu d'envoyer des renseignements supplémentaires avant qu'une commande soit passée (p. ex. l'utilisateur sélectionne un téléviseur dans un catalogue, mais il a besoin que le fournisseur lui propose un prix pour les services d'installation ou lui fournisse le curriculum vitae d'une ressource proposée).
D-03.02	Créer les options de configuration pour un article du catalogue configurable; par la suite, ces options seront sélectionnées par l'utilisateur dans le panier d'achat (p. ex. préparer un ordinateur portable, un véhicule).
D-03.03	Gérer les caractéristiques de la méthode d'approvisionnement pour un catalogue individuel et veiller à ce qu'elles soient appliquées pendant le processus de commande (p. ex. administrateurs autorisés, organisations autorisées, régions, règles opérationnelles applicables aux commandes, seuils de commande, limite de la méthode d'approvisionnement [limite pour un fournisseur individuel et limite cumulative pour la méthode d'approvisionnement], modalités, Ententes sur les revendications territoriales globales, marché réservé aux entreprises autochtones).
D-03.04	Créer et gérer les seuils de commandes de différentes organisations clientes et de TPSGC pour différents catalogues.
D-03.05	Configurer l'émission d'une commande au moyen d'une date de livraison ou de fin qui dépasse la date de fin de la méthode d'approvisionnement.
D-03.06	Permettre aux administrateurs autorisés de personnaliser des modalités uniformisées configurables au sein d'un répertoire de clauses, aux fins de leur méthode d'approvisionnement, pour qu'un utilisateur puisse sélectionner les clauses appropriées pendant le processus de commande.
D-03.07	Gérer l'information relative à la méthode d'approvisionnement (p. ex. aide pour le produit, renseignements généraux, renseignements détaillés sur l'aide pour la méthode d'approvisionnement) dans le catalogue.
D-03.08	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer les restrictions relatives à la saisie de données sur les prix dans le fichier de catalogue (p. ex. précision décimale, prix maximum, prix minimum).

Section de l'EDT	Exigence
D-03.09	Prendre en charge un nombre illimité de catalogues.
D-03.10	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer les champs de données dans un fichier de catalogue que le fournisseur pourra modifier dans la solution.
D-03.11	Permettre aux administrateurs autorisés d'approuver la visualisation des renseignements du catalogue et l'accès à ceux-ci en fonction du rôle et des autorisations de l'utilisateur.
D-03.12	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer le panier d'achat de leur catalogue de manière à ce qu'il ne comprenne que les champs de données pertinents (p. ex. numéro de pièce du fournisseur, description, unité de mesure, prix unitaire, prix total calculé, date limite, modalités de paiement et de livraison), ce qui permet de s'assurer que seuls les champs pertinents sont présentés à l'utilisateur.
D-03.13	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer le catalogue de façon qu'un fournisseur puisse accepter ou rejeter avec commentaires une demande d'achat.
D-03.14	Permettre à un administrateur autorisé de configurer les seuils de notification (p. ex. pourcentage ou montant) relatifs à la limite des fournisseurs individuels et à la limite cumulative pour la méthode d'approvisionnement si le montant des commandes passées atteint le seuil applicable.
D-03.15	Permettre aux administrateurs autorisés de saisir les renseignements relatifs à la carte du fournisseur activée dans le système (carte virtuelle) dans chaque fichier de catalogue individuel afin qu'elle soit utilisée dans une commande qui sera payée par carte de crédit.
D-04.00	Catalogue – Gestion des données L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-04.01	Permettre aux administrateurs autorisés d'organiser les codes des produits dans les comptes du grand livre général.
D-04.02	Permettre aux administrateurs autorisés de créer et de gérer les mesures unitaires, incluant les dimensions et volumes, qui seront utilisées dans le fichier de catalogue (p. ex. boîte, palette, unité de mesure métrique).
D-04.03	Permettre aux administrateurs autorisés de créer et de gérer la liste principale des régions et les descriptions qui seront utilisées dans le fichier de catalogue.
D-04.04	Permettre aux administrateurs autorisés de créer et de gérer la liste principale des méthodes d'approvisionnement et des bases de paiement, ainsi que les descriptions qui seront utilisées dans le fichier du catalogue (p. ex. tarif journalier, prix plafond, prix ferme, paiement unique, paiement mensuel, paiement d'étape, frais remboursables).
D-05.00	Catalogue – Fichier de catalogue L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :

Section de l'EDT	Exigence
D-05.01	Permettre aux administrateurs autorisés de créer, de rechercher, de gérer, de trier et de filtrer une liste principale des caractéristiques de différents types dans les deux langues officielles (p. ex. oui ou non, note de service, date, devise, nombre, pourcentage, image, caractéristique personnalisée) qui peuvent être utilisées comme caractéristiques dans le fichier de catalogue.
D-05.02	Permettre aux administrateurs autorisés de réaliser des tâches de recherche, de tri et de filtrage pour sélectionner et gérer les caractéristiques à partir de la liste principale des caractéristiques.
D-05.03	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer la valeur minimale des quantités par ligne d'article de même que par commande, pour les biens et les services, dans un catalogue donné, afin d'appliquer les restrictions au cours du processus de commande et informer l'utilisateur qui place la commande de ces restrictions.
D-05.04	Permettre aux administrateurs autorisés de créer un lien d'identification permettant de désigner les articles qui sont équivalents (même montage, forme et fonction).
D-05.05	Appuyer la création et la gestion d'un nombre illimité d'articles dans un catalogue.
D-05.06	Rassembler les articles dans des groupes obligatoires desquels ils ne peuvent pas être retirés par l'utilisateur (p. ex. <i>Microsoft Office</i> sur un ordinateur).
D-05.07	Rassembler les articles dans des groupes facultatifs desquels ils peuvent être retirés par l'utilisateur (p. ex. garantie prolongée sur un produit).
D-05.08	Regrouper les variantes connexes d'un article particulier en fonction de ses caractéristiques configurables (p. ex. couleur, taille).
D-05.09	Inclure des images multiples (p. ex. différentes vues) pour chaque article du catalogue.
D-05.10	Inclure un modèle de visualisation à 360 degrés pour un article du catalogue.
D-06.00	Catalogue – Prix L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-06.01	Établir un éventail de caractéristiques en regard des prix, y compris, mais sans s'y limiter, le prix ferme, le temps et le matériel, le prix plafond, la table d'escompte et le prix majoré.
D-06.02	Déterminer la devise d'une ou plusieurs caractéristique(s) en regard du prix d'un fichier de catalogue.
D-06.03	Présenter différents prix pour de multiples régions dans un fichier de catalogue.
D-06.04	Permettre aux administrateurs autorisés de prévoir la fréquence (p. ex. chaque jour, chaque mois, à une date précise) à laquelle ils doivent se connecter au fil de l'indice des prix applicable pour mettre à jour les prix figurant dans le catalogue, en fonction d'une caractéristique de majoration ou de réduction des prix.
D-06.05	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de gérer les fourchettes de prix échelonnés pour les articles qui figurent dans chaque fichier de catalogue; ce sont ces articles qui sont utilisés pour déterminer le prix d'une commande individuelle.

Section de l'EDT	Exigence
D-06.06	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de gérer les fourchettes de prix échelonnés cumulatifs qui sont appliquées à une commande individuelle pour des articles qui figurent dans un fichier de catalogue (p. ex. le prix échelonné serait offert à un utilisateur en fonction des commandes cumulatives).
D-06.07	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de gérer les fourchettes de prix échelonnés en vrac qui permettent d'appliquer des escomptes sur une commande individuelle pour un fichier de catalogue (p. ex. un escompte est appliqué sur l'ensemble de la commande en fonction d'un montant en dollars).
D-06.08	Permettre aux administrateurs autorisés de mettre à jour le prix de détail suggéré par le fabricant, d'appliquer la majoration ou l'escompte du fournisseur et de présenter le prix définitif à l'utilisateur.
D-06.09	Permettre aux administrateurs autorisés de gérer et de mettre à jour les renseignements sur la liste des prix pour les fichiers de catalogue de manière dynamique.
D-06.10	Se connecter au tableau de l'indice des prix à la consommation applicable de Statistique Canada pour mettre à jour les prix lorsqu'il convient de le faire conformément à une entente contractuelle ou à une entente-cadre.
D-07.00	Catalogue – Gestion L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-07.01	Permettre aux administrateurs autorisés d'examiner, de gérer, de vérifier et d'approuver les renseignements du catalogue dans la solution.
D-07.02	Permettre aux administrateurs autorisés de naviguer et faire des recherches dans n'importe quel champ d'un fichier de catalogue ainsi que les trier et les filtrer.
D-07.03	Effectuer un contrôle des versions d'un fichier de catalogue et afficher le numéro et la date de la version du fichier de catalogue.
D-07.04	Permettre aux administrateurs autorisés de rechercher (p. ex. par fournisseur, produit ou date) les versions antérieures des fichiers de catalogue.
D-07.05	Permettre aux administrateurs autorisés de comparer les nouvelles versions et les versions antérieures des fichiers de catalogue et de cibler les modifications apportées.
D-07.06	Permettre aux administrateurs autorisés d'utiliser n'importe quelle version d'un fichier de catalogue pour une mise à jour ultérieure.
D-07.07	Permettre aux administrateurs autorisés d'ajouter, de supprimer ou de mettre à jour n'importe quel document dans un fichier de catalogue.
D-07.08	Permettre aux fournisseurs de demander la mise à jour d'un article dans un catalogue existant.
D-07.09	Permettre aux administrateurs autorisés de prévoir la date et l'heure de publication d'un catalogue initial ou à jour (pour les deux méthodes d'approvisionnement et le fichier de catalogue individuel) qui sera utilisé par les clients.

Section de l'EDT	Exigence
D-07.10	Permettre aux fournisseurs de télécharger une feuille de calcul verrouillée assortie de champs modifiables configurables, afin de restreindre l'information que le fournisseur peut modifier et de lui permettre de télécharger les modifications apportées au catalogue dans le système aux fins d'approbation dans un environnement sécurisé.
D-07.11	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer les seuils et les conditions prédéfinies pour permettre l'approbation automatique des modifications apportées aux articles et aux prix dans un fichier de catalogue, pour lancer un processus d'approbation distinct pour les mises à jour qui sont à l'extérieur des conditions prédéfinies, de façon à approuver les mises à jour individuelles ou en vrac faites au fichier de catalogue et pour aviser les utilisateurs appropriés des changements effectués.
D-07.12	Appliquer un cadre prédéfini d'évaluation des prix des fichiers de catalogue dans un catalogue et permettre un examen par un administrateur autorisé, afin de garantir que les prix sont conformes au cadre d'évaluation des prix.
D-07.13	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer le moment où un utilisateur est informé qu'un catalogue ou un article de catalogue n'a pas été mis à jour depuis une durée configurable.
D-07.14	Permettre aux administrateurs autorisés de désactiver, de suspendre ou d'activer des articles particuliers dans un ou plusieurs catalogues dans le cadre d'une méthode d'approvisionnement.
D-07.15	Permettre aux administrateurs autorisés du gouvernement du Canada d'importer et de télécharger les mises à jour des catalogues au nom du fournisseur.
D-07.16	Permettre aux fournisseurs de mettre à jour les données de catalogue au moyen d'un système libre-service uniformisé d'intégration et de téléchargement des données par l'intermédiaire des services Web ou de l'interface de données électroniques.
D-07.17	Déterminer la conformité continue d'un fournisseur aux termes d'un accord-cadre attribué pour la fourniture de biens et de services (p. ex. sécurité, attestations) et aviser l'utilisateur lorsque le fournisseur n'est plus conforme.
D-07.18	Désactiver le fichier de catalogue connexe une fois la date de fin de la méthode d'approvisionnement échue.
D-07.19	Cibler et gérer les articles de catalogue uniques dans le fichier des fiches d'articles pour prévenir les doublons.
D-08.00	Panier d'achat – Généralités L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-08.01	Permettre aux administrateurs autorisés de créer une demande d'achat au nom d'un autre utilisateur ou d'un ministère client.
D-08.02	Créer une structure de numérotation unique (avec préfixe et suffixe) pour une demande d'achat, laquelle structure est reportée sur une commande et peut être utilisée pour assurer le suivi des différentes versions de la même demande d'achat.

Section de l'EDT	Exigence
D-08.03	Assigner un numéro de panier d'achat unique au moyen de la structure de numérotation lors de l'envoi d'une demande d'achat à un fournisseur, aux fins d'approbation du flux de travail.
D-08.04	Comparer les articles de catalogue en fonction de leurs caractéristiques (p. ex. prix, taille, poids, évaluation comparative).
D-08.05	Calculer la distance (aérienne, ou terrestre au moyen d'une infrastructure existante et non « à vol d'oiseau ») entre de multiples points afin de déterminer les coûts totaux (p. ex. nombre de kilomètres multiplié par le coût par kilomètre).
D-08.06	Garantir que des renseignements supplémentaires sur un article (p. ex. lieu de départ et d'arrivée, commentaires, restrictions) sont précisés par l'intermédiaire d'un formulaire Web.
D-08.07	Déterminer le prix en fonction de l'adresse de livraison.
D-08.08	Permettre aux utilisateurs de travailler en collaboration avec les fournisseurs sur des articles du panier d'achat par l'intermédiaire d'un formulaire configurable (p. ex. exigences en matière de services).
D-08.09	Permettre aux fournisseurs de présenter le contenu de leur réponse à une demande d'achat jusqu'à la date-butoir configurable pour l'obtention de la réponse.
D-08.10	Permettre l'achat d'un bien ou d'un service à un prix inférieur au prix indiqué dans le catalogue.
D-08.11	Fixer les limites de la méthode d'approvisionnement par période.
D-08.12	Veiller à ce que les demandes d'achat et les commandes ne dépassent pas le plafond de la méthode d'approvisionnement (p. ex. la valeur du contrat).
D-08.13	Fournir une mise en page configurable de la demande d'achat.
D-09.00	Panier d'achat – Recherche L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-09.01	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer les éléments de la recherche à facettes pour chaque fichier de catalogue.
D-09.02	Permettre aux utilisateurs d'effectuer des recherches qui généreront des résultats même si un mot est mal orthographié ou que seulement des parties de mots sont utilisées (recherches communément appelées « recherches à logique floue »).
D-09.03	Permettre aux utilisateurs d'exécuter une recherche fédérée de l'ensemble du contenu des catalogues dans une seule recherche exécutée, sauf dans le catalogue interactif.
D-09.04	Permettre aux utilisateurs d'exécuter une recherche booléenne avancée dans les catalogues.
D-09.05	Permettre aux utilisateurs d'exécuter une recherche fédérée de l'ensemble du contenu des catalogues dans une seule recherche exécutée, y compris dans le catalogue interactif.
D-09.06	Permettre aux utilisateurs de naviguer dans le contenu d'un catalogue par l'intermédiaire d'une hiérarchie fondée sur les catégories.

Section de l'EDT	Exigence
D-09.07	Permettre aux utilisateurs de rechercher un bien ou un service dans une fourchette de prix précise.
D-09.08	Filtrer les fournisseurs admissibles dans les catalogues qui respectent une condition socio-économique sélectionnée, conformément à leur profil de gestion des relations avec les fournisseurs (p. ex. fournisseur autochtone).
D-09.09	Afficher les caractéristiques de l'article de catalogue applicable.
D-09.10	Exécuter une recherche interactive croisée pour un article.
D-09.11	Permettre aux utilisateurs de sauvegarder une recherche antérieure aux fins d'utilisation future (p. ex. signet).
D-09.12	Proposer des produits ou des services complémentaires ou connexes (ventes croisées) sans égard à la marque des biens ou des services choisis par l'utilisateur (p. ex. un sac, une garantie et un service d'installation seraient proposés avec l'achat d'un ordinateur portable).
D-10.00	Panier d'achat – Création L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-10.01	Permettre aux utilisateurs de sélectionner différentes options du même produit avec des caractéristiques différentes (p. ex. couleur).
D-10.02	Déterminer le prix de chaque article en tenant compte de l'ensemble des taxes, des droits de douane, des rabais, des règles administratives et des frais d'expédition, et calculer le coût total par rapport à ces facteurs.
D-10.03	Permettre aux utilisateurs d'indiquer de multiples codes financiers, adresses de livraison (y compris le champ de format libre « À l'attention de »), horaires de livraison, directives de livraison et adresses de facturation dans l'en-tête et pour chaque article.
D-10.04	Permettre aux utilisateurs d'indiquer une valeur demandée maximale aux fins d'approbation du budget d'une demande d'achat.
D-10.05	Permettre aux utilisateurs de sélectionner le mode de paiement parmi les types de paiements approuvés qui ont été configurés par les administrateurs autorisés pour le catalogue.
D-10.06	Permettre aux utilisateurs de sélectionner une adresse de livraison dans une liste principale officielle, et leur permettre d'indiquer une adresse d'expédition qui ne figure pas dans la liste principale officielle et qui nécessiterait un flux d'approbation configuré de façon distincte (p. ex. cette capacité serait utilisée pour permettre aux employés qui font du télétravail de faire livrer la commande à leur domicile ou à un bureau satellite).
D-10.07	Indiquer des valeurs intelligentes par défaut pour les codes financiers en fonction de l'utilisateur, du ministère, du fournisseur, du produit de base, de l'article ou de toute combinaison de ces éléments sur l'article visé par la demande d'achat.

Section de l'EDT	Exigence
D-10.08	Déterminer si une demande d'achat constitue des dépenses en immobilisations ou des dépenses d'exploitation en fonction d'au moins une des méthodes ci-dessous : - sélection de l'utilisateur; - compte du grand livre général; - code de produit.
D-10.09	Permettre aux utilisateurs d'obtenir une « estimation rapide » auprès des fournisseurs sélectionnés, pour des achats dont le montant est inférieur à un seuil établi pour un produit offert par plus d'un fournisseur, avant d'envoyer la demande d'achat aux fins d'approbation et le bon de commande éventuel.
D-10.10	Permettre aux utilisateurs de joindre des notes et des documents justificatifs (y compris des dossiers auto-décompactables) et de désigner les documents comme « documents internes » qui peuvent être attribués à certains champs (p. ex. un document relatif à la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité [LVERS] peut être joint à un champ relatif à la LVERS) pour l'ensemble de la demande d'achat et pour chaque article (au besoin) à l'appui du processus d'approbation.
D-10.11	Permettre aux utilisateurs de joindre des documents justificatifs (y compris des dossiers auto-décompactables) à la demande d'achat globale et de désigner les documents comme « documents du fournisseur » qui seront envoyés au fournisseur une fois qu'ils auront été approuvés (p. ex. documents Word, fichiers médias, dessins de conception assistée par ordinateur, feuilles de calcul) et qui peuvent être attribués à certains champs (p. ex. un document relatif à la LVERS peut être joint à un champ relatif à la LVERS).
D-10.12	Affecter une demande d'achat à une période précise de l'exercice financier et veiller à ce qu'elle soit affectée au niveau de l'article ou de la commande.
D-10.13	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer un formulaire (p. ex. un formulaire Web) pour une méthode d'approvisionnement en particulier au moyen des caractéristiques des catalogues applicables, formulaire qui sera rempli par un utilisateur dans le but de déterminer la liste des fournisseurs qui sont autorisés à fournir le bien ou le service afin de commencer le processus de commande, y compris le recours aux règles opérationnelles régissant les commandes applicables (p. ex. l'utilisateur sélectionne le niveau d'attestation de sécurité d'une ressource).
D-10.14	Aviser les utilisateurs si la valeur de la demande d'achat est supérieure au seuil maximal imposé pour une méthode d'approvisionnement unique, et les empêcher de présenter la demande.
D-10.15	Transférer les champs depuis la demande d'achat vers une commande.
D-10.16	Permettre que les quantités d'un même article sur la même ligne de commande soient livrées à des moments et à des emplacements différents.
D-10.17	Permettre aux utilisateurs de sélectionner un distributeur, un revendeur ou un agent autorisé lors de la commande d'un bien ou d'un service (p. ex. véhicules).

Section de l'EDT	Exigence
D-10.18	Lors de la commande d'un bien ou d'un service (p. ex. véhicules), permettre au fournisseur de sélectionner le distributeur, le revendeur ou l'agent autorisé dont le code postal est le plus près du lieu de livraison si le client n'en a nommé aucun.
D-10.19	Confirmer automatiquement que les articles dans le panier d'achat sont toujours valides aux fins d'achat dans le catalogue (p. ex. dans le cas d'un article qui n'a pas été renouvelé par un fournisseur ou d'un fournisseur qui n'existe plus, le système valide que le produit n'existe plus et que les paniers d'achat ne peuvent être traités).
D-10.20	Permettre aux utilisateurs de sélectionner un article configurable en fonction des éléments configurables dans le catalogue pour créer une demande d'achat (p. ex. sélectionner le type d'ordinateur, les composants, etc. pour déterminer les fournisseurs admissibles).
D-10.21	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer le système pour permettre à un utilisateur de sélectionner les clauses liées à une commande (p. ex. méthode de paiement par paiement unique ou par paiements mensuels).
D-10.22	Permettre aux utilisateurs de recevoir les renseignements détaillés sur un article dans un catalogue interactif.
D-10.23	Permettre aux utilisateurs de sélectionner des articles dans différents catalogues et d'appliquer les règles opérationnelles régissant les commandes applicables aux catalogues connexes.
D-10.24	Déterminer les montants équivalents en dollars canadiens pour les demandes d'achat dont les articles des catalogues ne sont pas indiqués en devises canadiennes au moyen du taux de change applicable de la Banque du Canada, lequel taux sera utilisé tout au long du processus d'approbation applicable.
D-10.25	Créer une demande d'achat en exécutant une recherche de contenu de catalogue et en sélectionnant des articles.
D-10.26	Permettre aux utilisateurs de créer, sur le même écran, une demande d'achat non cataloguée d'après une recherche d'articles ne figurant pas dans le catalogue.
D-11.00	Panier d'achat – Affichage L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-11.01	Permettre aux utilisateurs de voir les caractéristiques applicables d'une méthode d'approvisionnement au moment de faire des achats.
D-11.02	Afficher les produits récemment consultés par les utilisateurs.
D-11.03	Regrouper les articles en fonction de variantes de produits similaires.
D-11.04	Afficher un écran récapitulatif de la demande d'achat sur une seule page, aux fins d'approbation du flux de travail et avant de la présenter à un fournisseur.
D-11.05	Inclure des images miniatures associées à chacun des résultats d'une recherche dans le catalogue.
D-11.06	Permettre les achats comparatifs au moyen d'une comparaison côte à côte.
D-11.07	Afficher le prix de base d'un bien ou d'un service avant que des caractéristiques supplémentaires soient sélectionnées.

Section de l'EDT	Exigence
D-11.08	Afficher le prix des articles dans le catalogue qui ne sont pas en dollars canadiens tant dans la devise étrangère qu'en dollars canadiens, au moyen du taux de change en vigueur applicable de la Banque du Canada.
D-12.00	Panier d'achat – Répertoire L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-12.01	Permettre aux fournisseurs de mettre à jour l'état de disponibilité configuré des biens ou des services en temps réel, par lots prévus au calendrier ou de façon manuelle.
D-13.00	Panier d'achat – Gestion L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-13.01	Permettre aux utilisateurs de marquer leurs articles favoris dans le catalogue aux fins d'utilisation future.
D-13.02	Permettre aux utilisateurs de substituer un article non catalogué de la demande d'achat par un article figurant au catalogue, et de réacheminer la demande d'achat au flux de travail applicable.
D-13.03	Permettre aux utilisateurs de modifier tout élément du panier d'achat (p. ex. quantité d'articles commandés, date de livraison et adresse d'expédition) avant de passer la commande.
D-13.04	Permettre aux utilisateurs de mettre à jour d'anciennes demandes d'achat afin de produire une nouvelle demande d'achat.
D-13.05	Permettre aux utilisateurs de sauvegarder le panier d'achat pour le récupérer plus tard.
D-13.06	Permettre aux utilisateurs de reproduire une commande existante et de créer une demande d'achat modifiable à laquelle peut accéder un groupe sélectionné d'utilisateurs.
D-13.07	Permettre aux utilisateurs de créer une demande d'achat avec une commande normalisée qui sera passée à des intervalles réguliers (p. ex. commande mensuelle de papier).
D-13.08	Permettre à la solution ou à l'utilisateur de combiner de multiples demandes d'achat faites par un ou plusieurs utilisateurs provenant de plus d'une organisation dans une seule demande d'achat en fonction des règles opérationnelles configurables du catalogue qui déclenchent l'émission de la demande d'achat (p. ex. date de livraison, délai de production, emplacement géographique, ministère client, graduation des prix) de façon à profiter de la graduation des prix et à demander des rabais pour volume (p. ex. enchères électroniques inversées).
D-14.00	Panier d'achat – Taxes L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-14.01	Calculer les taxes conformément aux lois fiscales canadiennes.
D-15.00	Règles opérationnelles régissant les commandes – Généralités L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :

Section de l'EDT	Exigence
D-15.01	Permettre aux utilisateurs de voir l'évolution de la demande d'achat tout au long du processus de commande.
D-15.02	Permettre aux fournisseurs de pouvoir retirer une réponse à une demande d'achat jusqu'à l'émission de la commande.
D-15.03	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer la période de réponse maximale par défaut (en jours ouvrables) permettant à un fournisseur de répondre à une demande d'achat.
D-15.04	Permettre aux utilisateurs de consulter la réponse d'un fournisseur à une demande d'achat, d'évaluer la réponse, au besoin, ainsi que de rejeter la réponse avec des commentaires ou de créer une commande et de la présenter au fournisseur.
D-15.05	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer un formulaire de collaboration relatif à une demande d'achat pour un article du catalogue qui nécessite une collaboration avec un fournisseur (p. ex. l'utilisateur sélectionne un téléviseur dans un catalogue, mais il a besoin que le fournisseur lui propose un prix pour les services d'installation).
D-16.00	Règles d'approvisionnement en deux étapes L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-16.01	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer les règles opérationnelles pour les activités de sélection des fournisseurs assujetties à des arrangements individuels en matière d'approvisionnement en ce qui a trait au nombre de fournisseurs invités, à la façon dont les fournisseurs sont sélectionnés (p. ex. au hasard, par l'utilisateur, selon une combinaison, en totalité), et le nombre minimum de jours civils pour la période de soumission en fonction des différentes fourchettes de montants (p. ex. règles opérationnelles sur la tarification échelonnée).
D-16.02	Permettre aux utilisateurs de configurer la date limite de présentation d'une soumission selon la règle opérationnelle de la méthode d'approvisionnement.
D-16.03	Permettre aux utilisateurs de visualiser une liste des fournisseurs préqualifiés admissibles selon les règles d'approvisionnement applicables dans le cadre d'un arrangement en matière d'approvisionnement.
D-16.04	Permettre aux utilisateurs de publier les documents d'invitation à soumissionner dans une zone réservée afin que seuls les fournisseurs invités puissent accéder à ceux-ci; la configuration doit permettre au fournisseur d'obtenir les documents dans la langue de son choix.
D-16.05	Permettre aux utilisateurs d'ajouter des fournisseurs à l'invitation à soumissionner pour un processus d'approvisionnement en deux étapes pendant la période de soumission.
D-17.00	Commande – Généralités L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-17.01	Permettre aux utilisateurs d'afficher le prix total de la commande en tenant compte de l'ensemble des coûts et des rabais applicables.

Section de l'EDT	Exigence
D-17.02	Permettre aux utilisateurs de sauvegarder, de modifier ou d'annuler des commandes en tout temps, jusqu'à l'établissement de celles-ci.
D-17.03	Aviser les utilisateurs appropriés du refus d'une commande et du motif du refus (p. ex. manque de ressources pour exécuter la commande, problèmes de livraison).
D-17.04	Restreindre la visibilité des commandes existantes et l'accès à celles-ci selon les rôles des utilisateurs.
D-17.05	Veiller à ce que toutes les commandes fassent l'objet d'un suivi par rapport à la méthode d'approvisionnement.
D-17.06	Configurer la structure de numérotation des modifications apportées à une commande en utilisant le numéro de la commande initiale comme base de référence.
D-17.07	S'assurer que les renseignements de toute commande, y compris les commandes en suspens, se rapportent à la version adéquate du fichier de catalogue.
D-17.08	Passer la commande en recourant aux devises applicables du catalogue.
D-18.00	Commande – Création L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-18.01	Restreindre la capacité des utilisateurs à passer une commande en fonction du profil de l'utilisateur ou du produit (bien ou de service).
D-18.02	Diviser une demande d'achat en plusieurs commandes, au besoin, selon les résultats des règles opérationnelles régissant les commandes.
D-18.03	Diviser une demande d'achat en plusieurs commandes selon tout élément de donnée sur l'article visé par la demande d'achat (p. ex. destinataire, organisation cliente).
D-18.04	Permettre aux utilisateurs de configurer les renseignements supplémentaires qui seront fournis par le fournisseur (p. ex. date de livraison, prix, rabais, frais et codes de classification de l'article).
D-18.05	Aviser les utilisateurs si la valeur de la commande qu'ils créent est supérieure à la limite de dépenses imposée pour une méthode d'approvisionnement unique, et l'empêcher de créer la commande.
D-18.06	Passer la commande auprès du fournisseur et dans le système ministériel de gestion financière du client, et aviser l'utilisateur de la passation de la commande, et auprès de tout intervenant participant au processus relatif au flux de travail (p. ex. envoyer à la Direction de la sécurité industrielle canadienne les renseignements sur la commande visés par des exigences en matière de sécurité).
D-18.07	Aviser tout utilisateur pertinent de l'échec de la transmission d'une commande, et offrir à l'utilisateur une fonction lui permettant d'envoyer de nouveau la commande.
D-18.08	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer le pourcentage d'écart d'une méthode d'approvisionnement unique qui peut être appliqué à une commande globale, afin de tenir compte du montant estimatif et du montant réel d'une commande (p. ex. livraison de carburant dont l'écart est supérieur à 5 %) dans le catalogue applicable.

Section de l'EDT	Exigence
D-18.09	Permettre aux utilisateurs de demander une approbation pour passer une commande dont la valeur dépasse le seuil établi et les pouvoirs délégués.
D-18.10	Permettre aux utilisateurs d'examiner les taux précédents payés pour les lieux géographiques, les catégories et les sous-catégories sélectionnés durant le processus de commande.
D-18.11	Permettre aux utilisateurs de négocier le prix avec le fournisseur sélectionné durant le processus de commande lorsqu'un prix plafond est fixé pour le bien ou le service en question.
D-19.00	Commande – Gestion L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-19.01	Permettre aux utilisateurs de configurer la mise en page des impressions et d'imprimer une commande.
D-19.02	Permettre aux utilisateurs de demander une autorisation de modification.
D-19.03	Dans le cadre du processus du flux de travail fondé sur une méthode d'approvisionnement, résilier une commande et indiquer le motif de la résiliation à l'aide d'une liste préconfigurée des motifs (p. ex. inexécution, consentement mutuel, dans l'intérêt de l'État), le tout accompagné des documents justificatifs.
D-19.04	Permettre au fournisseur de fournir au client les détails initiaux sur la livraison (p. ex. numéro de suivi, mode de transport, délai de livraison estimatif, renseignements sur les biens) et les détails sur la livraison mis à jour, au besoin, à l'aide du système.
D-19.05	Recevoir des renseignements de base sur la réception des biens et des données de facturation des systèmes ministériels de gestion financière.
D-19.06	Permettre aux utilisateurs d'informer le fournisseur de l'état des biens reçus, au niveau des articles, en sélectionnant un choix à partir d'une liste configurable d'états et de renseignements en texte de format libre (p. ex. bien reçu en bon état, articles manquants, articles endommagés).
D-19.07	Permettre aux fournisseurs d'indiquer le nom du ou des pays d'origine des biens, indépendamment que le travail doive être effectué par le fournisseur ou un de ses sous-traitants.
D-19.08	Permettre aux utilisateurs d'afficher l'historique des modifications apportées aux modalités.
D-19.09	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer le catalogue de façon qu'un fournisseur puisse accepter ou rejeter, en fournissant des commentaires, une demande d'autorisation de modification.
D-20.00	Commande – Affichage L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-20.01	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer l'affichage du sommaire d'une commande.
D-20.02	Permettre aux utilisateurs de visualiser l'article d'un catalogue associé à un document tout au long du processus de commande.

Section de l'EDT	Exigence
D-20.03	Configurer le comportement d'une interface utilisateur contextuelle pour un formulaire fondé sur l'étape effectuée durant le processus de commande et la configuration de la méthode d'approvisionnement (p. ex. l'utilisateur verra le bouton « Autorisation de modification » à l'écran seulement une fois que le fournisseur aura accepté et que la commande aura été faite).
D-20.04	Permettre aux utilisateurs de visualiser toutes les demandes d'achat liées à une commande et d'en faire une analyse descendante.
D-20.05	Afficher la méthode de paiement (carte de fournisseur activée dans le système par rapport à facture) et les renseignements connexes (p. ex. numéro de carte de crédit et instructions relatives à la facturation) sur la commande.
D-21.00	Enchères électroniques inversées – Généralités L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-21.01	Permettre aux fournisseurs de mettre à jour leurs soumissions durant la tenue d'une activité d'enchères.
D-21.02	Permettre aux fournisseurs de sélectionner des enchères électroniques inversées individuelles pour recevoir des avis instantanés par courriel concernant les modifications à des enchères électroniques inversées (p. ex. nouvelle soumission, prolongation, résiliation des enchères électroniques inversées).
D-21.03	S'assurer que les fournisseurs ne peuvent pas présenter une soumission après la clôture d'une activité d'enchères électroniques inversées.
D-21.04	Permettre aux fournisseurs de soumettre des questions sur une activité d'enchères électroniques inversées et aux utilisateurs d'appliquer une métabalise à une question, ainsi que de publier et de modifier la question et la réponse dans les deux langues officielles durant l'activité d'enchères électroniques inversées, sans toutefois publier le nom du fournisseur, afin que tous les fournisseurs puissent les visualiser (p. ex. formulaire de questions et de réponses).
D-21.05	Permettre aux fournisseurs d'établir leur prix de départ et le seuil automatique durant la période d'annonce de l'activité d'enchères électroniques inversées afin de permettre qu'une soumission automatique soit faite conformément aux augmentations de la soumission.
D-21.06	Fournir aux utilisateurs un compte-rendu de l'enchère électronique inversée (l'activité) tenant compte des éléments suivants : résumé de l'activité, période de l'activité dédiée à la soumission de propositions, estimation des économies anticipées et remarques se rapportant à l'activité.
D-22.00	Enchères électroniques inversées – Interface utilisateur L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-22.01	Afficher une horloge de compte à rebours pour signifier le temps restant à une activité d'enchères électroniques inversées.

Section de l'EDT	Exigence
D-22.02	Mettre automatiquement à jour les renseignements relatifs aux enchères électroniques inversées qui sont affichés sans que l'utilisateur soit tenu d'actualiser la page.
D-22.03	Afficher les résultats d'une activité d'enchères électroniques inversées afin d'indiquer les fournisseurs qui ont été invités et qui ont participé à l'activité, le classement des fournisseurs ayant participé, la soumission retenue et la valeur totale du contrat ou de la commande.
D-23.00	Enchères électroniques inversées – Création des enchères L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
D-23.01	Permettre aux utilisateurs de créer, de gérer et d'annuler des activités d'enchères électroniques inversées.
D-23.02	Permettre aux utilisateurs de configurer les enchères électroniques inversées afin qu'elles soient ouvertes aux fournisseurs en tant qu'activité publique (ouvertes à tous les fournisseurs), à une liste de fournisseurs préqualifiés à l'aide d'une méthode d'approvisionnement ou à une liste de fournisseurs sélectionnés.
D-23.03	Permettre aux utilisateurs de configurer le classement estimatif d'un article ou d'un lot en vue d'une activité d'enchères électroniques inversées, afin de déterminer le fournisseur retenu pour un article ou un lot.
D-23.04	Permettre aux utilisateurs de configurer la méthode de passation d'une soumission retenue, soit en tant que commande subséquente à une méthode d'approvisionnement ou en tant que contrat subséquent à une DX.
D-23.05	Permettre aux utilisateurs de configurer la devise utilisée pour une activité d'enchères électroniques inversées dans le cadre de laquelle un fournisseur doit présenter sa soumission.
D-23.06	Permettre aux utilisateurs de configurer l'augmentation de la soumission, en fonction d'un pourcentage ou d'un montant, en vue d'une activité d'enchères électroniques inversées.
D-23.07	Permettre aux utilisateurs de configurer les règles de visibilité d'une activité d'enchères électroniques inversées afin que les fournisseurs puissent consulter tous les prix et les classements, ou les classements uniquement; afficher le nom du fournisseur actuel ou attribuer un nom de fournisseur générique (p. ex. fournisseur1, fournisseur2).
D-23.08	Permettre aux utilisateurs de configurer les règles de visibilité d'un article en vue d'une activité d'enchères électroniques inversées de manière que les fournisseurs soient en mesure de savoir s'ils ont présenté la soumission la moins disante pour un article ou un lot donné, mais pas nécessairement la soumission cumulative la moins disante pour tous les articles.
D-23.09	Permettre aux utilisateurs de configurer l'activité d'enchères électroniques inversées afin d'exiger que tous les soumissionnaires éventuels fournissent dans leur réponse les prix de chaque article ou lot.

Section de l'EDT	Exigence
D-23.10	Permettre aux utilisateurs de configurer la période d'annonce et de soumission (date et heure de début et de fin) d'une activité d'enchères électroniques inversées et d'apporter des modifications avant ou durant une activité.
D-23.11	Permettre aux utilisateurs de configurer les règles de bris d'égalité dans le cadre d'une activité d'enchères électroniques inversées.
D-23.12	Permettre aux utilisateurs de déterminer si un prix plancher ou plafond est prévu dans le cadre d'une activité d'enchères électroniques inversées.
D-23.13	Permettre aux fournisseurs d'établir le seuil de la soumission afin de mettre automatiquement à jour la soumission jusqu'à la prochaine augmentation.

5.7 SECTION E : GESTION DE L'APPROVISIONNEMENT DE SERVICES

Le GC gère un volume important de dépenses pour l'acquisition de services, en particulier pour les services d'aide temporaire (effectif occasionnel) et les services professionnels. Par conséquent, un certain nombre d'exigences fonctionnelles sont définies afin de soutenir ce domaine sur les plans de la sélection des fournisseurs par voie électronique et de la création d'un catalogue électronique. Voici les objectifs globaux des exigences en matière d'acquisition de services.

5.7.1 Catalogue

L'objectif de cette section consiste à décrire la capacité de configurer de même que la gestion du contenu dans les catalogues de services précisément, en plus des exigences énoncées dans la section D (Gestion de l'approvisionnement). Elle décrit également les exigences relatives à l'établissement de liens entre des catégories précises de ressources et les qualifications normalisées des ressources.

5.7.2 Panier d'achat

L'objectif de cette section consiste à décrire les exigences relatives au panier d'achat qui doivent être respectées dans les catalogues de services, en plus des exigences énoncées dans la section D (Gestion de l'approvisionnement).

5.7.3 Commande

L'objectif de cette section consiste à décrire les exigences relatives à la commande qui doivent être respectées dans les catalogues de services, en plus des exigences énoncées dans la section D (Gestion de l'approvisionnement).

5.7.4 Gestion de l'énoncé des travaux (EDT)

L'objectif de cet ensemble d'exigences est d'assurer la saine gestion des EDT dans la SAE, plus précisément de permettre au GC de révoquer, de réutiliser et de modifier les EDT précédents ou d'en créer de nouveaux afin d'attribuer des contrats uniques ou multiples. Les exigences contenues dans cette section décrivent comment créer de nouveaux EDT : manuellement (à l'aide du système ou

non), en remplissant des zones précises d'un EDT normalisé, en sélectionnant du contenu dans un formulaire d'établissement d'EDT ou en sélectionnant et en modifiant des EDT préapprouvés à partir d'une bibliothèque de la SAE.

Plus précisément, la fonction de catalogue électronique doit permettre aux utilisateurs du GC : de créer des EDT manuellement (p. ex. à structure non imposée ou en tant que pièce jointe); de remplir les EDT à l'aide des modèles créés dans la SAE; de configurer, de personnaliser et de remplir le modèle d'EDT créé dans la SAE; d'accéder à des EDT existants afin de créer l'EDT propre à leur commande. Au besoin, la fonction de catalogue en ligne doit également permettre aux utilisateurs autorisés du GC de modifier un EDT créé précédemment (p. ex. pour accroître la quantité prévue dans la commande ou modifier les ressources), selon les modalités du catalogue électronique.

En plus des exigences à l'appui des EDT applicables aux catalogues électroniques, cette fonction doit appuyer les exigences relatives à l'EDT de toute activité de sélection d'un fournisseur.

5.7.5 Gestion des ressources – Gestion du rendement

L'objectif de cette section consiste à décrire la façon dont les données sur le rendement du fournisseur et des ressources seront recueillies, suivies et gérées dans la SAE pour ce qui est des commandes passées à l'aide du catalogue électronique et des contrats attribuées par la sélection des fournisseurs par voie électronique.

5.7.6 Fichier principal des ressources

Cette section vise à décrire les exigences relatives à la fonction d'un fichier principal des ressources dans la SAE en ce qui concerne la sélection d'un fournisseur par voie électronique et le catalogue électronique. Les objectifs opérationnels, conformément aux exigences énoncées dans la présente section, sont les suivants :

- réduire le dédoublement et simplifier le processus de gestion des données sur les ressources dans la SAE;
- recueillir, entreposer et gérer divers renseignements sur les ressources qui ont déjà été ou qui sont embauchées par le GC, lesquels pourront être consultés en tout temps par certains utilisateurs durant le processus de commande et en dehors de celui-ci.

5.7.7 Exigences

Tableau 100 – Exigences en matière d'approvisionnement en services

Section de l'EDT	Exigence
E-01.00	Catalogue – Généralités L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
E-01.01	Passer divers marchés de services (p. ex. effectif temporaire, expertise-conseil, services récurrents, location, entretien).

Section de l'EDT	Exigence
E-01.02	Saisir dans le catalogue des données d'article dont l'en-tête et des renseignements de base, tels que le lieu des travaux, les dates de début et de fin, la base de paiement (p. ex. temps et matériaux, prix fixe), le mode de paiement (p. ex. paiement unique, paiement d'étape ou paiement mensuel), et les frais de déplacement et de subsistance.
E-02.00	Catalogue – Gestion L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
E-02.01	Permettre aux administrateurs autorisés de créer et de gérer des catégories et des sous-catégories de ressources configurables (p. ex. « gestionnaire de projet » correspond à la catégorie, et « technologie de l'information » ou « construction », à la sous-catégorie) à l'aide des descriptions génériques de chaque catégorie ou sous-catégorie, et les lier à plus d'une méthode d'approvisionnement ou à plus d'un contrat unique.
E-02.02	Permettre aux utilisateurs de créer et de gérer les exigences de qualification des ressources, à l'aide d'une combinaison de critères obligatoires et de critères cotés prévoyant la pondération et la note de passage d'une catégorie et d'une sous-catégorie particulières afin qu'un fournisseur puisse démontrer la façon dont une ressource respecte les qualifications applicables.
E-02.03	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer l'accès autorisé afin de visualiser et de modifier les qualifications applicables à des catégories ou à des sous-catégories de ressources particulières.
E-02.04	Permettre aux utilisateurs d'établir des prix fixes, des prix plafond et des taux pour les régions géographiques et les catégories individuelles de tous les fournisseurs ou d'établir des prix individuels pour chaque fournisseur.
E-02.05	Permettre aux utilisateurs de configurer la transparence de leur soumission (p. ex. soumission dans une enveloppe scellée) pour les commandes par catalogue qui exigent une évaluation technique.
E-02.06	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer une période de collaboration (p. ex. interaction dans la solution) entre l'utilisateur et le fournisseur à l'aide d'une méthode d'approvisionnement, conformément aux règles opérationnelles régissant les commandes, afin de permettre aux utilisateurs de soumettre des propositions.
E-02.07	Permettre aux fournisseurs d'indiquer dans le catalogue s'ils possèdent un bureau local dans la région applicable, et aux administrateurs autorisés de configurer le moment où ces renseignements sont mis à la disposition d'un utilisateur lors du processus de commande.
E-02.08	Permettre aux fournisseurs d'indiquer dans le catalogue la région dans laquelle ils offrent des services particuliers (p. ex. type d'aéronef disponible dans une base aérienne), afin d'aider l'utilisateur à sélectionner un fournisseur lors du processus de commande.

Section de l'EDT	Exigence
E-02.09	Permettre aux fournisseurs de changer l'état de disponibilité de leurs services, et permettre à la solution de contourner automatiquement les fournisseurs dont les services ne sont pas disponibles pendant le processus lié aux règles opérationnelles régissant les commandes.
E-03.00	Panier d'achat – Généralités L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
E-03.01	Permettre aux fournisseurs de soumettre des questions sur une demande d'achat et aux utilisateurs d'appliquer une métabalise à une question, ainsi que de publier et de modifier la question et la réponse dans les deux langues officielles durant la période de réponse, sans toutefois publier le nom du fournisseur, afin que tous les fournisseurs puissent les visualiser (p. ex. formulaire de questions et de réponses).
E-03.02	Permettre aux administrateurs autorisés de visualiser l'état de la réponse d'un fournisseur pour une commande précise (p. ex. aucun intérêt manifesté, réponse évaluée menant à un rejet, invitation pas encore envoyée, commande passée) à partir de la liste des fournisseurs invités durant le processus de commande.
E-03.03	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer l'état de l'évaluation des ressources proposées (p. ex. évaluation effectuée, évaluation en cours, ressources présélectionnées, acceptées ou rejetées), et d'afficher et de configurer certains avis à envoyer aux fournisseurs concernant leur état respectif.
E-04.00	Panier d'achat – Création L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
E-04.01	Aviser l'utilisateur des préférences linguistiques des fournisseurs invités pour chaque méthode d'approvisionnement et région respective avant de créer la demande d'achat.
E-04.02	Appliquer les paiements d'étape selon le montant configuré de la valeur totale de la commande indiqué dans la demande d'achat (p. ex. le fournisseur reçoit 40 000 \$ pour l'exécution du jalon 1 et les 60 000 \$ restants pour l'exécution du jalon 2).
E-05.00	Panier d'achat – Évaluation de la proposition L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
E-05.01	Permettre aux administrateurs autorisés de déterminer si la proposition d'un fournisseur doit être évaluée en fonction d'une ou plusieurs qualification(s) des ressources indiquées dans un EDT.
E-05.02	Aviser le fournisseur que certaines zones obligatoires de sa proposition n'ont pas été remplies (p. ex. il n'a pas répondu à chaque qualification et / ou il n'a pas joint les documents nécessaires), et permettre aux utilisateurs du GC d'accepter ou de rejeter les réponses de fournisseurs qui sont incomplètes.
E-05.03	Permettre aux fournisseurs de soumettre les détails des qualifications dans un format autre qu'un modèle de curriculum vitae normalisé (p. ex. grille), tout en respectant les exigences individuelles de la commande ou du contrat.

Section de l'EDT	Exigence
E-05.04	Permettre aux utilisateurs de mettre sur pied une équipe d'évaluation des propositions et d'attribuer à un ou plusieurs membre(s) certains critères ou domaines de la proposition qui doivent être évalués individuellement en vue de mener l'évaluation finale, par consensus ou à l'aide de la méthode de calcul des moyennes.
E-05.05	Effectuer une évaluation hors ligne et importer les documents contenant les résultats de l'évaluation afin de mettre à jour l'état des ressources proposées.
E-05.06	Évaluer les qualifications des ressources par rapport aux exigences d'une catégorie précise (p. ex. critères obligatoires, critères cotés prévoyant les pondérations et les notes de passage).
E-05.07	Permettre à l'utilisateur de clarifier auprès du fournisseur tout aspect de sa proposition qui pourrait exiger des renseignements supplémentaires (p. ex. preuve de certification manquante).
E-05.08	Permettre aux utilisateurs d'accepter ou de rejeter les propositions de ressources, y compris des commentaires explicatifs avec la fonction permettant d'établir l'état définitif.
E-06.00	Gestion de l'EDT – Généralités L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
E-06.01	Permettre aux administrateurs autorisés de déterminer si l'utilisateur doit utiliser un EDT normalisé ou créer un nouvel EDT.
E-06.02	Sélectionner plusieurs ressources dans un EDT auprès d'un fournisseur unique (p. ex. analyste des activités et gestionnaire de projet de l'entreprise A).
E-06.03	Diviser un EDT entre plusieurs ressources afin d'établir un contrat à fournisseurs multiples (p. ex. analyste des activités de l'entreprise A et gestionnaire de projet de l'entreprise B).
E-06.04	Permettre aux utilisateurs de configurer le pourcentage de paiement applicable qui doit être associé à chaque jalon dans la demande d'achat (p. ex. le fournisseur reçoit 40 % pour l'exécution du jalon 1 et les 60 % restants pour l'exécution du jalon 2).
E-07.00	Gestion de l'EDT – Création manuelle L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
E-07.01	Permettre aux utilisateurs de créer un EDT manuellement (p. ex. en ne recourant pas au formulaire d'établissement d'EDT, ni au modèle d'EDT normalisé ni à la bibliothèque) soit en créant un EDT dans le système ou en important un EDT qui a été créé ailleurs que dans le système.
E-08.00	Gestion de l'EDT – Création d'un EDT normalisé L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
E-08.01	Permettre aux utilisateurs de créer et de gérer des modèles d'EDT normalisés contenant des zones configurables (p. ex. contexte du projet, dates limites de présentation des produits livrables) pour des catégories et des sous-catégories précises d'une méthode d'approvisionnement, lesquelles zones peuvent être remplies par les utilisateurs dans les deux langues officielles.

Section de l'EDT	Exigence
E-09.00	Gestion de l'EDT – Formulaire d'établissement d'EDT L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
E-09.01	Créer un EDT en aidant un utilisateur, à l'aide d'un formulaire d'établissement d'EDT, à sélectionner les sections et le contenu applicable d'un dépôt préapprouvé (p. ex. contexte, tâches, produits livrables et contraintes).
E-09.02	Permettre aux utilisateurs de naviguer, de chercher, de trier et de filtrer le contenu du formulaire d'établissement d'EDT.
E-09.03	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de gérer les sections et le contenu connexe du formulaire d'établissement d'EDT selon les administrateurs centraux et répartis.
E-09.04	Permettre aux utilisateurs de créer une nouvelle section et le contenu applicable à ajouter à un EDT particulier.
E-09.05	Permettre aux utilisateurs d'ajouter du contenu supplémentaire à toute section d'un EDT particulier (p. ex. le contenu qui n'est pas inclus dans le dépôt du formulaire d'établissement d'EDT).
E-09.06	Permettre aux utilisateurs de sauvegarder les sections nouvellement créées dans le dépôt du formulaire d'établissement d'EDT.
E-10.00	Gestion de l'EDT – Bibliothèque d'EDT L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
E-10.01	Configurer et gérer une bibliothèque contenant des exemples d'EDT classés par administrateurs centraux ou répartis.
E-10.02	Permettre aux utilisateurs de naviguer, de chercher, de trier, de filtrer et de sélectionner des exemples d'EDT dans la bibliothèque d'EDT.
E-11.00	Gestion de l'EDT – Modifications à l'EDT L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
E-11.01	Permettre aux utilisateurs de modifier un EDT existant en tout temps durant le cycle de vie du contrat (p. ex. ajout de produits livrables).
E-11.02	Sélectionner les modifications à un EDT qui feront automatiquement l'objet d'un suivi dans un registre des modifications, y compris les dates auxquelles les modifications ont été apportées et l'utilisateur qui les a effectuées.
E-11.03	Permettre aux utilisateurs de sélectionner la version de l'EDT qu'ils souhaitent comparer avec les modifications sélectionnées (p. ex. visualiser uniquement les différences entre les versions 3 et 4 de l'EDT et masquer toutes les modifications antérieures).
E-11.04	Soumettre les modifications à l'EDT à un processus d'approbation avant de les publier.
E-11.05	Présenter une version à jour de l'EDT sans les modifications sélectionnées.
E-11.06	Gérer le contrôle des versions de l'EDT et ne publier que certaines versions que les fournisseurs pourront visualiser dans le cadre d'une DX, d'un contrat ou d'une commande initiaux ou modifiés.

Section de l'EDT	Exigence
E-12.00	Commande – Gestion L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
E-12.01	Permettre aux utilisateurs de créer et de gérer des commandes à l'aide d'une combinaison de services axés sur les délais, les matériaux et les produits livrables.
E-12.02	Permettre aux utilisateurs de configurer la répartition de la limite des dépenses relatives aux services et des dépenses directes dans le cadre d'une commande par groupe ou individuellement dans un contrat (p. ex. 100 000 \$ disponibles pour les services ainsi que les frais de déplacement et de subsistance, ou 50 000 \$ disponibles pour les services et 50 000 \$ pour les frais de déplacement et de subsistance).
E-12.03	Permettre aux utilisateurs de répartir la distribution des montants attribués dans le cadre d'une commande de diverses façons (p. ex. à l'échelle des articles ou de la commande, selon la région géographique ou les délais) afin de gérer la limite des montants disponibles pour la commande ou d'en effectuer le suivi.
E-12.04	Permettre aux utilisateurs de gérer les dates des commandes pour des services qui comprennent plusieurs produits livrables ou jalons (p. ex. date de réception, commentaires) et d'en effectuer le suivi.
E-12.05	Permettre aux utilisateurs de configurer les types d'autorisation de modification selon qu'elles sont révocables ou qu'elles exigent l'approbation du fournisseur.
E-12.06	Permettre aux utilisateurs de présenter une demande de modification afin de remplacer une ressource conformément à la commande initiale, de sélectionner le motif d'une telle demande (à l'aide d'une liste présélectionnée et d'une zone descriptive) et d'évaluer la ressource proposée, au besoin.
E-12.07	Permettre aux utilisateurs de fournir la ressource proposée pour le remplacement, qui doit posséder des qualifications équivalentes ou supérieures à la ressource originale de la commande.
E-12.08	Permettre aux fournisseurs de remplir et de présenter les feuilles de temps en lien avec les commandes, aux utilisateurs d'accepter ou de rejeter ces feuilles de temps, en fournissant des commentaires, et aux fournisseurs de les présenter de nouveau après les avoir modifiées.
E-12.09	Permettre aux utilisateurs de configurer des périodes d'option, des travaux optionnels et des quantités optionnelles pour leur commande.
E-13.00	Gestion des ressources – Gestion du rendement L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
E-13.01	Permettre aux utilisateurs de consigner et gérer le rendement de chaque ressource et de lier ce rendement au fournisseur pertinent, et de visualiser le rendement de chaque ressource pour l'ensemble des fournisseurs. (Par exemple, John Doe a travaillé pour l'entreprise A et l'entreprise B. L'utilisateur peut visualiser le rendement global de M. Doe. Le rendement de celui-ci est lié à chaque entreprise pour laquelle il a travaillé.)

Section de l'EDT	Exigence
E-13.02	Permettre aux utilisateurs de configurer les examens de rendement prévus pour chaque ressource qui doivent être menés par le client à des intervalles convenus (p. ex. tous les deux mois, à la fin du contrat uniquement).
E-13.03	S'assurer que seuls les administrateurs autorisés peuvent examiner le rendement individuel et total de chaque ressource lors du processus de soumission, de commande ou de gestion du contrat.
E-13.04	Configurer la note de rendement initiale des fournisseurs avant les évaluations de rendement du GC relativement à un bien ou à un service donné qui peut être appliqué aux règles opérationnelles régissant les commandes applicables ou à la méthode de sélection du fournisseur.
E-13.05	Saisir, gérer et afficher le rendement d'une ressource dans le cadre d'une commande à l'aide de critères objectifs et subjectifs fondés sur la méthode d'approvisionnement.
E-14.00	Fichier principal des ressources L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
E-14.01	Consigner les renseignements dans un fichier principal des ressources auquel les utilisateurs peuvent accéder en tout temps.
E-14.02	Permettre aux administrateurs autorisés d'activer et de désactiver les profils des ressources.
E-14.03	Permettre aux administrateurs autorisés de créer et de gérer les ressources à l'aide d'un identifiant unique, indépendamment de l'organisation du fournisseur.
E-14.04	Consigner les qualifications et les certificats des ressources (p. ex. diplômes, certificats, certificats de secourisme), y compris les dates d'expiration applicables, et aviser l'utilisateur lorsque ces certificats arrivent à échéance ou qu'ils doivent être validés ou renouvelés.
E-14.05	Permettre aux administrateurs de configurer le flux de travail afin de valider les qualifications et les certificats de la ressource qui ont été présentés avant l'acceptation par l'utilisateur.
E-14.06	Permettre aux utilisateurs de maintenir leur version du profil de ressource d'une proposition dans le cas d'une ressource particulière (p. ex. si plus d'un fournisseur propose la même ressource) et de mettre à jour les qualifications, en fournissant à l'utilisateur l'option de visualiser les modifications sélectionnées et les versions définitives.
E-14.07	Permettre aux administrateurs autorisés d'effectuer une vérification des projets cités en référence et d'en consigner les résultats afin de valider l'exactitude des qualifications et de l'expérience des ressources proposées en ce qui a trait aux références présentées par le fournisseur.
E-14.08	Extraire et fournir des renseignements à jour, y compris les dates d'expiration et l'état actif des cotes de sécurité des ressources dans la base de données de la Direction de la sécurité industrielle canadienne, et s'assurer que le fournisseur détient une copie des cotes de sécurité des ressources.

Section de l'EDT	Exigence
E-14.09	Déterminer si une ressource ou un fournisseur a déjà effectué des travaux pour l'organisation cliente.
E-14.10	Consulter des renseignements dans le fichier principal des ressources en vue d'effectuer dans le système une évaluation préalable initiale des ressources proposées par rapport aux qualifications applicables de la catégorie de ressources.
E-14.11	S'assurer que la ressource proposée par le fournisseur, qui a déjà fait l'objet d'une évaluation et qui a été approuvée pour une catégorie ou une sous-catégorie en particulier, ne soit pas soumise à une nouvelle évaluation durant la période configurable pour la catégorie ou la sous-catégorie applicable.
E-14.12	Permettre aux utilisateurs de sélectionner le fournisseur et les ressources préqualifiées applicables pour une catégorie ou une sous-catégorie de ressources particulières lorsque les ressources ont été préqualifiées pour un catalogue ou un contrat précis.
E-14.13	Permettre à chaque organisation de créer et gérer les activités d'intégration et de départ configurables de chaque ressource, dans le cadre d'un contrat précis (p. ex. attribution des biens ou du répertoire, délivrance des identifiants de sécurité), tout en étant en mesure de joindre les documents d'accompagnement et d'en désigner un responsable pour chaque activité.
E-14.14	Suivre l'état des activités d'intégration et de départ, et configurer les dates auxquelles les activités inachevées doivent être signalées aux échelons supérieurs, en envoyant un avis à l'utilisateur approprié (p. ex. entente de non-divulgence pour une ressource précise qui n'est pas encore signée, et qui est donc indiquée comme inachevée).

5.8 SECTION F : GESTION FINANCIÈRE

5.8.1 Objectifs

L'objectif global de cette section consiste à décrire les exigences de la fonction de gestion financière dans la SAE, dont :

- les généralités
- la gestion des entrées de marchandises;
- la gestion des factures.

5.8.2 Généralités

La sous-section Généralités doit permettre à des utilisateurs précis de visualiser, d'accepter et de rejeter des factures et des entrées de marchandises, et doit fournir aux utilisateurs la souplesse requise pour ajouter des commentaires et des pièces jointes par voie électronique.

5.8.3 Gestion des entrées de marchandises

La sous-section Gestion des entrées de marchandises vise à permettre la configuration d'entrées partielles ou multiples de biens et de services qui doivent être traitées dans la SAE.

5.8.4 Gestion des factures

La sous-section Gestion des factures contient les exigences relatives à la réception, à la gestion et à l'acceptation des factures, et veille à ce que les factures soient associées à la commande correspondante et que ces éléments de la facture puissent être traités par voie électronique.

5.8.5 Exigences

Tableau 101 – Exigences en matière de gestion financière

Section de l'EDT	Exigence
F-01.00	Généralités L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
F-01.01	Permettre à l'utilisateur de rejeter, accepter et fournir des commentaires sur les factures et les entrées de marchandises, dans le cadre d'une mise en correspondance à double, à triple ou à quadruple volet.
F-01.02	Permettre à un utilisateur d'ajouter des pièces jointes (p. ex. reçu des dépenses) à une facture.
F-01.03	Consulter, chercher, trier et filtrer les détails des factures et des entrées de marchandises.
F-01.04	Fournir des mises à jour en continu concernant l'état d'avancement à l'utilisateur final dès la réception d'une facture, et ce, jusqu'à l'achèvement de la commande.
F-01.05	Configurer les seuils de tolérance, exprimés sous forme de pourcentage et de montant, entre les quantités d'articles, les éléments liés au prix des contrats ou des commandes, les factures et les entrées de marchandises, afin de soutenir une mise en correspondance à double, à triple ou à quadruple volet et de mener des activités particulières (p. ex. expédition et avis de répartition, facture et biens réels reçus).
F-01.06	Envoyer les renseignements sur le rajustement calculé pour le rabais et la date du paiement anticipé à l'utilisateur final, qui seront soumis à une mise en correspondance à double, à triple ou à quadruple volet.
F-01.07	Configurer les avis envoyés aux utilisateurs (p. ex. état d'une facture, entrée de marchandises, note de crédit, refus de paiement, détails d'une commande, avis de l'état ou commande en souffrance).
F-01.08	Configurer une période d'avis selon les conditions de paiement contractuelles (p. ex. période de paiement).
F-01.09	Intégrer les appareils et les logiciels de numérisation afin de saisir les renseignements sur les entrées de marchandises dans le système et de les associer à la commande applicable (p. ex. processus de réception au quai de chargement de l'entrepôt).
F-02.00	Gestion des entrées de marchandises L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
F-02.01	Permettre les réceptions partielles et les réceptions multiples d'articles uniques ou multiples d'une commande.

Section de l'EDT	Exigence
F-02.02	Configurer le flux de travail afin de permettre l'approbation des entrées de marchandises au nom de centres de coûts multiples ou uniques.
F-02.03	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer les types de mouvement en ce qui concerne la réception de biens ou de services conformément au Système ministériel de gestion des finances et du matériel (p. ex. biens reçus, endommagés).
F-02.04	Permettre aux utilisateurs de rejeter des entrées de marchandises.
F-03.00	Gestion des factures L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
F-03.01	Permettre aux fournisseurs de visualiser des commentaires sur les factures rejetées ou acceptées et de présenter de nouveau les factures rejetées.
F-03.02	Consigner le retour de biens à un fournisseur (p. ex. biens endommagés, quantité erronée, mauvaise qualité, biens incorrects) et en assurer le suivi.
F-03.03	Appliquer des notes de crédit à n'importe quelle facture pour un fournisseur.
F-03.04	Configurer et comparer les renseignements sur les factures, les commandes et les reçus, et procéder au contrôle de la qualité pour déterminer les mesures manuelles et automatiques requises (p. ex. correspondance à double, à triple ou à quadruple volet).
F-03.05	Présenter des factures dans la devise du contrat.
F-03.06	Permettre aux fournisseurs de présenter des factures et des notes de crédit dans plusieurs devises au moins à l'aide des méthodes suivantes : a) Saisie manuelle : Les données sont entrées dans un formulaire normalisé comprenant des zones obligatoires et facultatives. b) Fichier téléchargé : Les données sont téléchargées dans un format de fichier structuré (p. ex. XML, UBL). c) Transmission machine-machine : Les fournisseurs peuvent configurer leurs systèmes financiers pour que les renseignements soient automatiquement et directement transmis par échange de données informatisé ou au moyen de services Web.
F-03.07	Permettre aux fournisseurs de présenter des factures grâce à l'interface de données électroniques (p. ex. entrées de marchandises, rabais de gros) ou au moyen de services Web.
F-03.08	Configurer un numéro d'autofacturation (préfixe/suffixe) qui peut être lié au numéro de commande.
F-03.09	Produire une facture ou une entrée de marchandises contenant des renseignements sur la commande (p. ex. conversion d'une commande en facture).
F-03.10	Empêcher un fournisseur de facturer des articles, selon la base de paiement (p. ex. paiements d'étape, paiements forfaitaires), pour plus qu'un pourcentage configurable du coût estimatif.
F-03.11	Permettre aux fournisseurs d'outrepasser la préférence de l'application d'un rabais dynamique (p. ex. modalités de rabais) à une facture précise.

Section de l'EDT	Exigence
F-03.12	Appliquer automatiquement les modalités de rabais de gros à toutes les factures liées au contrat ou au bon de commande applicable.
F-03.13	Offrir aux fournisseurs la possibilité de recevoir des paiements anticipés au moyen de rabais dynamiques.
F-03.14	Permettre aux utilisateurs de configurer un modèle manuel de facture contenant des renseignements sur la commande (p. ex. rabais de gros).
F-03.15	Envoyer des renseignements de base sur les factures et les entrées de marchandises dans le système ministériel de gestion des finances et du matériel pour effectuer le paiement.

5.9 SECTION G : VEILLE STRATÉGIQUE

5.9.1 Aperçu

La veille stratégique est un processus fondé sur la technologie servant à l'analyse des données et à la présentation de renseignements devant être communiqués qui vise à aider les cadres supérieurs, les gestionnaires et les utilisateurs finaux à prendre des décisions d'affaires éclairées. Ce secteur d'activité englobe un grand nombre d'outils, d'applications et de méthodes qui permettent aux organisations de recueillir des données à partir de systèmes internes et de sources externes, de les préparer afin qu'elles soient analysées, de créer et d'exécuter des requêtes sur les données, et de créer des rapports, des tableaux de bord et des fonctions de visualisation des données pour mettre les résultats de l'analyse à la disposition des décideurs et des travailleurs opérationnels.

Ce secteur d'activité est divisé en quatre sous-sections :

- G-01 Généralités (fonctions liées à la configuration, à la recherche, aux formats et aux modèles)
- G-02 Établissement de rapports (fonctions visant à générer divers types de rapports)
- G-03 Analyse (diverses fonctions visant à analyser les données et les écarts et à effectuer des calculs)
- G-04 Tableau de bord d'établissement de rapports et d'analyse (création et configuration de tableaux de bord interactifs)

5.9.2 Exigences

Tableau 102 – Exigences relatives à la veille stratégique

Section de l'EDT	Exigence
G-01.00	Généralités L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
G-01.01	Configurer, ajouter, supprimer et modifier des zones dans les rapports.
G-01.02	Chercher, filtrer, regrouper, consulter et établir des rapports en fonction de paramètres divers incluant notamment :

Section de l'EDT	Exigence
	<ul style="list-style-type: none"> a. toutes les zones de données remplies et définies par les utilisateurs (p. ex. zones du contrat, attributs, métadonnées et régions géographiques); b. toutes les données saisies et stockées dans le système; c. tous les aspects du processus d'approvisionnement (p. ex. de la demande au paiement); d. toutes les hiérarchies, les dimensions, les mesures, les mesures de rendement et les indicateurs de rendement clés liés à l'approvisionnement (p. ex. produit, fournisseur, temps, montant des ventes, nombre d'heures et de jours, nombre de comptes en souffrance).
G-01.03	<p>Créer et afficher des rapports hautement formatés, prêts à être imprimés et interactifs dans divers formats, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. en tableaux; b. en colonnes; c. en tableaux croisés ou en tableaux croisés dynamiques; d. en bandes.
G-01.04	<p>Fournir et prendre en charge des rapports opérationnels préconfigurés, formatés et prêts à être imprimés, avec ou sans paramètres, qui peuvent contenir et représenter graphiquement des données et des mesures de divers objets opérationnels liés à l'approvisionnement, notamment des rapports sommaires ou détaillés sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. les bons de commande; b. les demandes; c. les articles de catalogue; d. les contrats; e. les projets de sélection des fournisseurs; f. les fournisseurs.
G-01.05	<p>Permettre aux utilisateurs de découvrir, visualiser et analyser des données en temps réel pour tous les objets opérationnels liés à l'approvisionnement, de les comparer avec des données historiques et établir des rapports à cet égard.</p>
G-01.06	<p>Permettre aux utilisateurs de prévoir et de générer, imprimer et distribuer automatiquement des rapports selon un calendrier établi au préalable par les utilisateurs.</p>
G-01.07	<p>Permettre aux administrateurs autorisés de créer et configurer une liste de distribution des rapports, ainsi que de générer et de distribuer automatiquement les rapports aux adresses et aux emplacements indiqués dans la liste, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. envoi d'avis par courriel; b. échange de fichiers.
G-01.08	<p>Permettre aux utilisateurs de s'inscrire et se désinscrire d'une liste de distribution automatique de rapports.</p>
G-01.09	<p>Permettre aux utilisateurs d'exporter des rapports normalisés préformatés et définis par les utilisateurs dans divers formats de fichiers et logiciels, notamment :</p>

Section de l'EDT	Exigence
	<ul style="list-style-type: none"> a. Microsoft Excel et Microsoft Word; b. progiciels tiers de veille stratégique; c. fichier CSV; d. fichier XML; e. PDF.
G-01.10	<p>Configurer les paramètres des rapports et les mesures de rendement utilisés dans les rapports portant sur diverses activités d'approvisionnement, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. les tendances relatives au rendement (p. ex. fournisseur, qualité, temps, contrat); b. les mesures liées aux contrats (p. ex. pourcentage des dépenses et des dépenses non contractuelles); c. les modifications apportées aux contrats et aux bons de commande (p. ex. montants, quantités); d. le sommaire et la représentation des données à un moment donné; e. les seuils des indicateurs de rendement clés prédéfinis ou définis par les utilisateurs; f. les principaux jalons et produits livrables.
G-01.11	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer des droits d'accès aux rapports ou de limiter l'accès et la consultation des rapports et des données conformément aux privilèges d'accès des utilisateurs.
G-01.12	Permettre aux administrateurs autorisés de créer, de gérer et de publier des modèles de rapports normalisés, et de les mettre à la disposition des autres utilisateurs.
G-02.00	<p>Établissement de rapports</p> <p>L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :</p>
G-02.01	<p>Permettre aux utilisateurs de produire des rapports opérationnels d'une catégorie précise, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. des rapports opérationnels relatifs aux demandes; b. des rapports opérationnels relatifs à l'évaluation des soumissions; c. des rapports opérationnels relatifs aux contrats; d. des rapports opérationnels relatifs aux bons de commande; e. des rapports opérationnels qui peuvent contenir divers renseignements sommaires sur l'approvisionnement; f. des rapports opérationnels relatifs à toutes les activités liées à la charge de travail.
G-02.02	Permettre aux utilisateurs de générer des rapports d'analyse transversale dans lesquels il est possible de visualiser des renseignements à un niveau précis et de passer à d'autres niveaux selon la valeur sélectionnée par les utilisateurs.
G-02.03	Permettre aux utilisateurs de générer des rapports sommaires et détaillés de bout en bout qui présentent chaque étape des processus d'approvisionnement et tout ce qui se passe de la demande au paiement.
G-02.04	Permettre aux utilisateurs de produire des rapports statiques ponctuels et de les sauvegarder aux fins d'utilisation ultérieure.

Section de l'EDT	Exigence
G-02.05	Permettre aux utilisateurs de créer leurs propres requêtes et rapports personnalisés au moyen de l'outil ponctuel de requête et d'établissement de rapports de la solution, qui a une couche sémantique réutilisable contenant des termes opérationnels familiers et communs qui permet aux utilisateurs qui ne sont pas nécessairement habiles avec les technologies de : a. consulter les sources de données disponibles; b. accéder aux mesures prédéfinies; c. explorer les hiérarchies.
G-02.06	Générer des rapports sur l'état des possibilités d'approvisionnement et des matrices de données complexes, notamment : a. le nombre de possibilités d'approvisionnement et leur état; b. le temps de traitement (p. ex. par fournisseur, par client); c. le nombre de transactions (p. ex. mesures des utilisateurs, nombre d'achats); d. l'étape et l'état de l'approbation.
G-02.07	Générer et créer des rapports qui résument et calculent divers montants et volumes avec des totaux et des totaux partiels.
G-02.08	Générer des rapports qui peuvent classer les fournisseurs et afficher les tendances relatives au rendement des fournisseurs au fil du temps en fonction de diverses données recueillies, notamment : a. la qualité; b. le rendement de la prestation par les fournisseurs; c. le rendement des services.
G-02.09	Générer des rapports sur les dépenses qui peuvent contenir divers renseignements sommaires ou détaillés, notamment : a. les économies potentielles; b. les dépenses d'une année à l'autre par catégorie de produit et par fournisseur; c. les dépenses cumulatives par bon de commande et par facture; d. des rapports sur les dépenses pour les arrangements en matière d'approvisionnement et les offres à commandes établis en fonction de divers paramètres (p. ex. par fournisseur, par région, etc.).
G-02.10	Générer des rapports sur l'accès des utilisateurs et des groupes aux objets et aux composantes de la solution, notamment : a. l'accès complet et partiel aux dossiers d'approvisionnement; b. les droits, les privilèges et les restrictions d'accès aux fonctions des utilisateurs et des groupes pour les composantes assignées; c. les droits, les privilèges et les restrictions d'accès aux renseignements des utilisateurs et des groupes; d. l'accès des utilisateurs et des groupes aux propriétés des métadonnées.
G-03.00	Analyses L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :

Section de l'EDT	Exigence
G-03.01	Permettre aux utilisateurs d'effectuer divers types d'analyse des données, notamment : a. l'analyse et la surveillance des tendances et du rendement; b. l'analyse de la fragmentation des fournisseurs; c. l'établissement de prévisions; d. l'analyse des séries chronologiques; e. les scénarios hypothétiques; f. l'analyse de l'atteinte des objectifs et de l'optimisation; g. l'analyse de la régression; h. les fonctions et les formules statistiques et financières; i. la segmentation.
G-03.02	Permettre aux utilisateurs d'analyser et regrouper les données, effectuer des calculs multidimensionnels et visualiser des renseignements à jour sur tous les aspects du processus d'approvisionnement, notamment : a. les économies et les dépenses calculées en fonction de divers facteurs; b. les achats effectués en fonction de divers facteurs; c. le recours à certaines clauses de la bibliothèque de clauses; d. les contrats attribués en fonction de divers facteurs.
G-03.03	Permettre l'analyse des écarts en dollars, en pourcentage et en temps (p. ex. delta entre toute somme, écart fondé sur le temps, comme des heures, des jours ou des dates).
G-03.04	Faciliter la veille stratégique et l'analyse détaillée propres à des articles (p. ex. le nombre d'unités d'un article qui ont été achetées, l'identité de l'acheteur, l'identité du vendeur, le montant de l'achat, le contrat visé).
G-03.05	Analyser et calculer la croissance des transactions traitées dans une période précise, en fonction de divers paramètres (p. ex. par fournisseur, par client).
G-03.06	Regrouper les données sur la mesure contenues dans les tableaux de faits par élément de données clé, notamment le fournisseur, le montant et la comptabilité.
G-03.07	Analyser les données en fonction de facteurs divers, notamment l'article, la région, le fournisseur, le client et le contexte socio-économique.
G-03.08	Faciliter l'analyse de zones configurables supplémentaires définies par les utilisateurs dans tous les tableaux de faits pertinents relatifs à l'approvisionnement (p. ex. demandes, bons de commande, contrats et factures).
G-03.09	Permettre le regroupement flexible des éléments de données relatifs à l'approvisionnement sur différents plans, notamment les fournisseurs, les produits, les services, les contrats, l'emplacement et le temps.
G-03.10	Mesurer et analyser les dépenses prévues et les dépenses réelles des contrats ainsi que les économies réalisées grâce à divers facteurs, notamment l'unité fonctionnelle et l'emplacement.

Section de l'EDT	Exigence
G-04.00	Tableau de bord d'établissement de rapports et d'analyse L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
G-04.01	Permettre et soutenir un large éventail d'outils de visualisation des données de veille stratégique, notamment : a. l'affichage de plusieurs objets différents dans un tableau, une image ou un texte sous forme de page; b. divers types de graphiques (p. ex. à barres, en nuage, combiné, croisé dynamique, à bâtons, radar, en aires, en banderole, à barres empilées); c. divers types de graphiques avec des indicateurs cibles (p. ex. à bâtons, à puces, à bulles); e. des graphiques 2D et 3D.
G-04.02	Permettre aux utilisateurs de configurer et créer des tableaux de bord d'établissement de rapports et d'analyse hautement interactifs ainsi que de définir des mesures et des données grâce à une exploration visuelle et à des analyses avancées intégrées.
G-04.03	Permettre aux utilisateurs de configurer et créer des tableaux de bord d'établissement de rapports et d'analyse contenant des renseignements opérationnels et stratégiques qui permettent notamment : a. la création, la distribution et l'impression de rapports et de widgets; b. la configuration de paramètres, de filtres et de messages-guides; c. la navigation guidée dans les tableaux de bord.
G-04.04	Permettre aux utilisateurs de configurer et produire des rapports sous forme de tableaux de bord qui présentent toutes les initiatives d'approvisionnement en cours, leur état d'avancement et leurs échéanciers.
G-04.05	Permettre aux utilisateurs de configurer et produire des modèles d'affichage des données personnalisés dans les tableaux de bord d'établissement de rapports et d'analyse, ainsi que dans les pages des rapports.
G-04.06	Permettre aux utilisateurs de passer facilement du tableau de bord d'établissement de rapports et d'analyse à toutes les applications de gestion des dépenses et à tous les modules d'approvisionnement pertinents.
G-04.07	Permettre aux utilisateurs de joindre plusieurs tableaux de faits en un seul (p. ex. bon de commande et facture).

5.10 SECTION H : GESTION DES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS

5.10.1 Aperçu

La **gestion des relations avec les fournisseurs** comprend la gestion de l'inscription des fournisseurs, la communication avec un ou plusieurs fournisseurs, et la saisie, le suivi et la mesure du rendement, y compris des outils d'évaluation comme des sondages auprès des clients, et la capacité de prendre

des mesures relativement à l'état de l'inscription d'un fournisseur en fonction de ces évaluations du rendement.

Ce secteur d'activité fournit une capacité de soutien du cycle de vie du fournisseur de bout en bout, afin de faire baisser les coûts, de réduire les risques et d'établir des relations plus efficaces avec les fournisseurs. La gestion des relations avec les fournisseurs est un répertoire numérique unique et centralisé de fournisseurs qui comprend une fonction de filtrage des références au moyen d'un portail où les fournisseurs peuvent saisir des renseignements dans des formulaires préétablis ou téléverser les documents requis liés à l'approvisionnement. Les fonctions opérationnelles de la gestion des relations avec les fournisseurs sont notamment les suivantes :

Intégration : Établissement de relations de confiance avec les nouveaux fournisseurs, par l'intermédiaire d'une gestion en libre-service des listes de produits, des listes de prix et des catalogues des fournisseurs tout en maintenant la capacité d'assurer le suivi du rendement des fournisseurs, d'établir des rapports et de renouveler les qualifications et les certifications.

Répertoire des fournisseurs : Regroupe automatiquement les données de tous les fournisseurs provenant des sources internes et externes; chaque dossier de fournisseur contient ainsi tous les renseignements pertinents comme le rendement, le risque financier, le profil écologique, les réclamations en suspens, les contrats, etc.

Gestion des risques liés aux fournisseurs : Englobe tous les outils utilisés pour modéliser, cartographier et suivre la possibilité que des événements indésirables liés aux fournisseurs se produisent et nuisent aux opérations d'achat et aux résultats de celles-ci. Comprend la capacité de surveiller la conformité des contrats, de cerner les sources de risques (cadres visant à appliquer une approche systématique à la gestion du risque), d'élaborer des indicateurs de risque et, par la suite, d'aider à la gestion et au suivi du risque opérationnel lié à l'approvisionnement et à la mise en œuvre de mesures correctives par le fournisseur au besoin.

Rendement et références des fournisseurs : La gestion du rendement permet de s'assurer que le rendement des fournisseurs est conforme aux attentes définies dans le contrat. Il s'agit de gérer le rendement réel, de déterminer les écarts de rendement et de convenir des mesures à prendre pour atteindre les niveaux de rendement attendus. Les références des fournisseurs permettent de gérer les certifications des fournisseurs (documents juridiques, évaluations de la qualité, cotes de sécurité, attestations d'intégrité, etc.) pour faire le suivi de la période de validité des documents et cibler automatiquement les documents manquants ou expirés.

La gestion des relations avec les fournisseurs permet l'auto-inscription des fournisseurs. Les renseignements fournis par les fournisseurs doivent être conformes aux renseignements du secteur de la dénomination sociale et des affaires d'Industrie Canada ainsi qu'aux conditions préalables du secteur de la dénomination sociale, du numéro d'entreprise et des affaires de l'Agence du revenu du Canada, comme les licences, les certifications et les cotes de sécurité, pour être validés dans la SAE. Les renseignements saisis sont utilisés pendant différentes étapes de la gestion du cycle de vie des

contrats, par exemple l'évaluation des soumissions, la publication d'une offre à commandes ou la résiliation d'un contrat.

Ce secteur d'activité est divisé en cinq sections :

- **H-1 Gestion des profils des fournisseurs** (fonctions permettant l'auto-inscription des fournisseurs au moyen de droits d'accès prédéterminés et sécurisés)
- **H-2 Rendement** (fonctions visant à évaluer le rendement des fournisseurs et permettant notamment aux utilisateurs de visualiser, d'analyser, de comparer, d'administrer et d'interpréter les résultats du rendement)
- **H-3 Outils d'évaluation** (fonctions visant à générer plusieurs types de sondages et permettant notamment aux utilisateurs d'assembler, de réutiliser, de valider, de mener, d'administrer et d'interpréter des sondages)
- **H-4 Fonctions de recherche** (fonctions du système visant à offrir des capacités de recherche aux utilisateurs et aux fournisseurs au moyen d'un moteur de recherche solide qui utilise, par exemple, des mots clés et d'autres données connexes)
- **H-5 Avis** (fonctions visant à envoyer, de plusieurs façons, des avis aux utilisateurs et aux fournisseurs, notamment au sujet de droits en suspens, d'événements prévus et de rappels concernant la prise de mesures et l'acheminement au palier hiérarchique approprié ou la validation des mesures)

5.10.2 Exigences

Tableau 103 – Exigences en matière de gestion des relations avec les fournisseurs

Section de l'EDT	Exigence
H-01.00	Gestion des profils des fournisseurs L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
H-01.01	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer un processus normalisé d'intégration des fournisseurs comprenant notamment : a. des approbations et des tâches lorsque les fournisseurs s'inscrivent; b. des tâches récurrentes; c. des variations dans le processus d'inscription (p. ex. par produit, par région, par état du fournisseur).
H-01.02	Permettre aux administrateurs autorisés de créer et de configurer un formulaire intelligent d'auto-inscription des fournisseurs comportant des zones facultatives, obligatoires et modifiables, dans lequel formulaire les fournisseurs doivent fournir des renseignements et des documents supplémentaires en fonction d'une combinaison de règles opérationnelles configurables et de renseignements fournis.
H-01.03	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer des questions sur le profil d'un fournisseur afin de recueillir les références et les certifications de celui-ci et de les conserver dans son profil à différents moments, notamment lorsque : a. le fournisseur s'inscrit dans le système;

Section de l'EDT	Exigence
	b. le fournisseur répond à une DX.
H-01.04	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer le processus de flux de travail concernant l'approbation de l'inscription des fournisseurs et des références et des certifications fournies.
H-01.05	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer des règles opérationnelles et de définir les paramètres pour l'activation et la désactivation des fournisseurs, notamment : a. les utilisateurs autorisés activent ou désactivent la fonction d'activation et de désactivation des fournisseurs; b. le système active ou désactive automatiquement les paramètres des comptes des fournisseurs.
H-01.06	Permettre la classification et la gestion de la sélection des fournisseurs sous forme de hiérarchies et d'arbres organisationnels de subordination des fournisseurs.
H-01.07	Permettre le stockage, la tenue à jour et la récupération de toutes les versions des documents présentées précédemment dans les profils des utilisateurs, notamment : a. les justificatifs d'identité; b. les attestations; c. les polices d'assurance; d. les états financiers.
H-01.08	Assurer l'exhaustivité et la qualité des données des fournisseurs, notamment : a. éviter le dédoublement des fournisseurs; b. émettre des alertes lorsque des données sont manquantes, incomplètes et non conformes dans les profils des fournisseurs.
H-01.09	Utiliser un seul numéro d'identification de fournisseur unique dans l'ensemble du processus d'approvisionnement et permettre la traçabilité d'un fournisseur tout au long du processus.
H-01.10	Permettre aux fournisseurs d'indiquer leur intérêt envers un ou plusieurs produits (p. ex. par code de produit, par offre de service, par région).
H-01.11	Permettre aux fournisseurs de gérer et de tenir à jour des renseignements se rapportant notamment à leurs licences, à leurs cotes de sécurité, à leurs compétences et à leurs certifications dans leur profil, notamment : a. importer et joindre des copies électroniques de leurs compétences et de leurs certifications dans divers formats, notamment PDF, PPT, BMP, GIF, JPEG et JPG; b. entrer et mettre à jour la période de validité des qualifications et des certifications (p. ex. dates d'échéance).
H-01.12	Permettre aux administrateurs autorisés de valider et d'approuver les renseignements et les certificats fournis par les fournisseurs, notamment : a. les certifications professionnelles; b. les polices d'assurance;

Section de l'EDT	Exigence
	c. les attestations de sécurité; d. les états financiers.
H-01.13	Définir et tenir à jour l'inscription des fournisseurs et l'associer à des renseignements géospatiaux et relatifs à l'emplacement, notamment : a. le rayon et l'emplacement géographiques; b. les zones géographiques; c. les régions.
H-01.14	Intégrer dans le profil d'un fournisseur des renseignements tirés de la réponse de ce dernier à une activité de sélection des fournisseurs.
H-01.15	Permettre l'auto-inscription des fournisseurs grâce à un processus d'inscription normalisé et intuitif qui permet aux fournisseurs canadiens et internationaux d'acquiescer un numéro d'identification de fournisseur unique (c.-à-d. numéro d'entreprise - approvisionnement) pour s'inscrire dans le système.
H-01.16	Extraire des renseignements et des données sur les fournisseurs en temps réel de renseignements équivalents provenant de tiers fournisseurs de contenu et de systèmes de tiers (p. ex. Agence du revenu du Canada, SAP), communiquer et valider ces renseignements, et assurer l'intégrité des données entre les différents systèmes, notamment la dénomination sociale et le numéro d'entreprise - approvisionnement.
H-01.17	Remplir automatiquement le formulaire d'inscription des fournisseurs en fonction de renseignements et de données provenant d'autres systèmes, et permettre aux fournisseurs de tenir à jour leurs propres renseignements, notamment : a. le nom, l'adresse et les coordonnées; b. le statut de propriétaire autochtone; c. l'inscription pour les marchandises contrôlées; d. les états financiers; e. des renseignements sur le paiement par dépôt direct; f. des renseignements relatifs à la carte de crédit virtuelle; g. les caractéristiques particulières de l'entreprise.
H-01.18	Permettre l'inscription conjointe de plusieurs fournisseurs en tant que fournisseur unique (c.-à-d. coentreprises), notamment : a. créer un compte de coentreprise; b. fournir et attribuer un numéro d'entreprise unique à la coentreprise; c. s'assurer que la dénomination sociale de la coentreprise contient les noms de toutes les entreprises membres de la coentreprise dans la solution; d. veiller à ce que la dénomination sociale de la coentreprise puisse être créée de manière à être différente des noms des membres de la coentreprise; e. permettre à la coentreprise d'indiquer des caractéristiques la concernant, comme le nom, l'emplacement, l'adresse de livraison, l'adresse de facturation et des renseignements sur la carte de crédit virtuelle; f. permettre aux utilisateurs de lier tous les renseignements sur la coentreprise à

Section de l'EDT	Exigence
	<p>chacun de ses membres;</p> <p>g. remplir automatiquement, à partir de leur profil existant, les renseignements concernant les membres de la coentreprise;</p> <p>h. permettre aux utilisateurs de supprimer un ou plusieurs membres de la coentreprise;</p> <p>i. permettre à la coentreprise de demeurer active même lorsqu'un ou plusieurs membres sont supprimés;</p> <p>j. désactiver la coentreprise (p. ex. la coentreprise est dissoute).</p>
H-02.00	<p>Rendement</p> <p>L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :</p>
H-02.01	Permettre à l'agent de négociation des contrats de consigner et de surveiller le rendement des fournisseurs tout au long du cycle de vie du contrat.
H-02.02	Permettre à l'agent de négociation des contrats d'ajouter des remarques sur le rendement des fournisseurs avant la clôture d'un contrat, d'un bon de commande ou d'une entente-cadre.
H-02.03	Mesurer les progrès réalisés par les fournisseurs au chapitre du rendement, en assurer le suivi et établir des rapports à cet égard, et utiliser un examen du rendement à titre d'intrant dans les demandes de soumissions et les contrats à venir avec les fournisseurs.
H-02.04	<p>Permettre à l'agent de négociation des contrats d'accéder aux renseignements et aux données historiques sur les évaluations du rendement des fournisseurs en tout temps, notamment :</p> <p>a. pendant l'évaluation d'une DX;</p> <p>b. pendant la gestion d'un contrat;</p> <p>c. pendant la clôture d'un dossier d'approvisionnement.</p>
H-02.05	<p>Tenir un répertoire de sondages et de fiches de rendement qui est accessible uniquement au moyen d'un accès fondé sur les rôles et qui est organisé d'un certain nombre de façons, notamment :</p> <p>a. au moyen de contrats;</p> <p>b. au moyen d'ententes-cadres;</p> <p>c. par les fournisseurs.</p>
H-02.06	<p>Permettre à l'agent de négociation des contrats de créer des sondages et des fiches de rendement configurables visant à évaluer le rendement des fournisseurs, notamment en ce qui a trait :</p> <p>a. aux commandes;</p> <p>b. aux ententes-cadres;</p> <p>c. aux contrats;</p> <p>d. au rendement global.</p>
H-02.07	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de créer des versions distinctes des sondages sur un sujet particulier, notamment :

Section de l'EDT	Exigence
	a. l'emplacement géographique; b. l'approvisionnement; c. les intervenants.
H-02.08	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de prévoir des sondages.
H-02.09	Permettre aux utilisateurs de définir et de mettre à jour des indicateurs de rendement clés dans le cadre du processus de gestion du rendement.
H-02.10	Définir les seuils maximaux et les objectifs pour chaque indicateur de rendement clé visant un fournisseur ou une catégorie.
H-02.11	Aviser les utilisateurs dont le nom figure sur la liste configurable lorsque la note des indicateurs de rendement clés est inférieure aux objectifs établis.
H-02.12	Permettre l'analyse descendante et la synthèse des indicateurs de rendement clés pour évaluer les résultats de façon plus détaillée.
H-02.13	Mettre en correspondance les questions posées dans le cadre des sondages et des indicateurs de rendement clés précis, et extraire automatiquement des données tirées des réponses aux sondages pour remplir une fiche de rendement.
H-02.14	Regrouper et fusionner les résultats de plusieurs sondages en une seule fiche de rendement.
H-02.15	Soumettre les fiches de rendement à l'examen par les utilisateurs désignés.
H-02.16	Permettre aux utilisateurs de collaborer avec les fournisseurs relativement aux résultats des fiches de rendement et aux mesures de suivi connexes.
H-02.17	Permettre aux fournisseurs d'avoir un accès en lecture seule à leurs fiches de rendement et aux résultats des sondages.
H-02.18	Extraire des données qualitatives et quantitatives de sources de tierces parties et de la solution dans le cadre de la production de fiches de rendement.
H-02.19	Permettre l'exécution de diverses fonctions liées aux fiches de rendement, notamment : a. la représentation graphique des résultats des fiches de rendement; b. la production de fiches de rendement pour différents niveaux de rendement (p. ex. lorsque le rendement est supérieur aux objectifs, à risque ou inférieur aux objectifs); c. le classement des fournisseurs pour des produits précis grâce à la pondération des notes figurant sur les fiches de rendement (p. ex. premier rang et dernier rang).
H-02.20	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de maintenir un processus d'exclusion de fournisseurs qui comprend notamment : a. la configuration d'un flux de travail pour régir (p. ex. établir, retirer) l'exclusion et gérer les exceptions; b. la configuration d'alertes et de déclencheurs qui indiquent aux utilisateurs quels sont les fournisseurs exclus; c. la configuration de règles opérationnelles qui empêcheraient les utilisateurs d'attribuer des contrats, des bons de commande ou des ententes-cadres à des fournisseurs exclus;

Section de l'EDT	Exigence
	<p>d. la configuration de règles opérationnelles avec des points de décision qui peuvent empêcher les fournisseurs exclus de soumissionner des contrats concurrentiels ou leur permettre de le faire;</p> <p>e. la configuration de règles opérationnelles avec des points de décision qui empêcheraient les utilisateurs d'avoir accès aux catalogues des fournisseurs exclus.</p>
H-02.21	<p>Permettre à l'agent de négociation des contrats d'exclure des fournisseurs au moyen d'un processus de gestion des flux de travail, notamment l'exclusion :</p> <p>a. générale (incidence sur tous les aspects des activités du fournisseur);</p> <p>b. pendant une période précise;</p> <p>c. dans une région géographique précise;</p> <p>d. pour un produit précis;</p> <p>e. pour un type de contrat ou d'entente-cadre précis.</p>
H-03.00	<p>Outils d'évaluation</p> <p>L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :</p>
H-03.01	Permettre aux administrateurs autorisés de distribuer un sondage aux répondants.
H-03.02	Permettre aux administrateurs autorisés de distribuer des sondages.
H-03.03	Permettre aux administrateurs autorisés de copier des sondages créés précédemment pour les réutiliser.
H-03.04	Permettre aux créateurs de sondages et aux répondants aux sondages de sauvegarder des sondages créés ou remplis de façon partielle comme des ébauches à achever ultérieurement.
H-03.05	<p>Permettre aux créateurs de sondages de cibler et de sélectionner des répondants aux sondages cibles en fonction de divers paramètres, notamment :</p> <p>a. leur emplacement géographique;</p> <p>b. le produit.</p>
H-03.06	Permettre aux créateurs de sondages et aux répondants aux sondages d'ajouter des pièces jointes aux sondages sans limiter le nombre de pièces jointes ou la taille de ces dernières.
H-03.07	Distribuer des sondages et assurer le suivi des personnes qui répondent aux sondages en indiquant l'heure et la date à l'aide d'un timbre.
H-03.08	<p>Intégrer la distribution et l'approbation des sondages aux flux de travaux, notamment :</p> <p>a. envoyer les sondages aux répondants et aux approbateurs;</p> <p>b. approuver la publication des résultats des sondages dans des fiches de rendement.</p>
H-04.00	<p>Fonction de recherche de fournisseurs</p> <p>L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :</p>
H-04.01	Fournir des capacités robustes de recherche, de navigation, de tri et de filtrage, notamment :

Section de l'EDT	Exigence
	<ul style="list-style-type: none"> a. toute zone de données dans la bibliothèque des fournisseurs; b. toute zone de données dans la bibliothèque des sondages et des fiches de rendement; c. toute zone de données dans les évaluations du rendement.
H-04.02	<p>Permettre aux administrateurs autorisés d'effectuer des recherches à facettes pour trouver des fournisseurs et visualiser des renseignements sur ceux-ci, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. des données les concernant; b. l'historique de leurs contrats; c. leurs coordonnées; d. leurs qualifications; e. leurs certifications; f. les renseignements sur la sécurité.
H-04.03	<p>Faire en sorte que toutes les données figurant dans le répertoire des fournisseurs et l'outil de gestion du rendement puissent faire l'objet d'une recherche, et permettre aux utilisateurs de sauvegarder les recherches relatives aux fournisseurs et à la gestion du rendement (p. ex. recherches dans les favoris).</p>
H-05.00	<p>Avis L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :</p>
H-05.01	<p>Permettre aux administrateurs autorisés de configurer diverses fonctions liées aux avis pour toutes les activités comprises dans le module de gestion des relations avec les fournisseurs, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. des rappels qui peuvent être envoyés aux participants aux sondages; b. des courriels envoyés dans le cadre des sondages; c. la programmation d'événements, de déclencheurs et d'alertes automatiques; d. l'activation et la désactivation des avis automatiques.
H-05.02	<p>Assurer le suivi de la mise à jour et du renouvellement des renseignements figurant dans les profils des fournisseurs, et aviser automatiquement l'agent de négociation des contrats et les fournisseurs du besoin de mettre à jour et de renouveler régulièrement ces renseignements, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. la date de renouvellement des qualifications et des certifications; b. des renseignements relatifs aux attestations de sécurité; c. l'état des fournisseurs (actif ou inactif en fonction d'un ensemble de règles configurables).
H-05.03	<p>Assurer le suivi de la mise à jour et de la modification de l'état du rendement des fournisseurs dans le module de gestion des relations avec les fournisseurs tout au long du processus d'approvisionnement, et aviser les administrateurs autorisés lorsque l'état est mis à jour et modifié, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. lorsque le fournisseur retenu proposé a eu des problèmes de rendement dans le cadre d'un contrat antérieur ou du contrat actuel; b. lorsqu'un fournisseur est exclu;

Section de l'EDT	Exigence
	c. lorsqu'un fournisseur est suspendu.
H-05.04	Permettre l'envoi massif d'avis aux fournisseurs concernant des annonces, des modifications apportées aux activités de sélection des fournisseurs en cours ou d'autres communications.
H-05.05	Permettre aux utilisateurs de programmer des activités et des tâches associées à un fournisseur et aviser les utilisateurs lorsque des tâches sont prévues (p. ex. réunion de rendement).

5.11 SECTION I : GESTION DES DONNÉES ET DE L'INFORMATION

5.11.1 Objectif

L'objectif de la présente section est de décrire les exigences relatives à la gestion des données et de l'information dans la portée globale de la SAE pour veiller :

- à ce que les besoins en matière d'information soient comblés selon différents points de vue : politiques, processus et règlements sur l'approvisionnement du GC, besoins opérationnels des fournisseurs, acheteurs des ministères et des agences du GC, intervenants et partenaires;
- à ce que l'information respecte des normes de qualité élevées et conserve sa valeur opérationnelle pendant sa durée de vie;
- à ce que l'information circule facilement entre différents systèmes et différentes bases de données;
- à ce que les données de base sur l'approvisionnement (classifications, fournisseurs) évoluent constamment au moyen de processus manuels et automatisés comme des examens, des rajustements et des améliorations;
- à ce que les biens de données soient protégés contre les défaillances des systèmes et à ce que des mécanismes de récupération soient convenus, prévus et mis en œuvre;
- à ce que l'information publique soit mise à la disposition des partenaires de façon continue (données ouvertes);
- à ce que des possibilités d'agrandissement de l'architecture des bases de données existent pour s'adapter aux modifications apportées aux règlements et aux besoins opérationnels.

En résumé, la composante de gestion des données proposée du service doit être solide, exhaustive et fondée sur des technologies commerciales de gestion des données.

5.11.2 Exigences

Tableau 104 – Exigences en matière de gestion des données et de l'information

Section de l'EDT	Exigence
I-01.00	Avis L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
I-01.01	Configurer l'ensemble de l'architecture des données et du modèle de données conformément à l'architecture d'entreprise approuvée du GC.
I-01.02	Permettre de faire des ajouts au modèle de données (p. ex. ajouter des zones personnalisées à des tableaux existants).
I-02.00	Gestion des opérations de la base de données L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
I-02.01	Permettre la création et l'échange de formats de fichiers ouverts comprenant des ensembles de données, notamment les formats CSV, XML et JSON.
I-02.02	Importer les documents et les données électroniques directement à partir d'une source externe en utilisant des formats de fichiers standards, notamment les formats CSV, XML et JSON.
I-02.03	Exporter les documents et les données électroniques vers des systèmes externes en utilisant des formats de fichiers standards, notamment les formats CSV et XML.
I-02.04	Configurer et gérer les processus d'importation et d'exportation habituels (prévus) et spéciaux en utilisant un ensemble configurable de critères de recherche, de champs, de formats de données, d'options de regroupement et de tri.
I-02.05	Configurer, prévoir et suivre diverses opérations liées aux données, comme l'extraction (exportation), la création d'ensembles de données (données ouvertes), l'alimentation de bases de données ciblées (base de données de traitement de transactions en ligne, traitement analytique en ligne, architecture orientée services), la publication en ligne (p. ex. sources HTML/RSS-XML), des rapports et des requêtes liés au système et aux utilisateurs.
I-03.00	Gestion de la qualité des données L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
I-03.01	Surveiller automatiquement la qualité de l'information (dépôts de données transactionnelles et de données de base) en tenant compte des éléments suivants : exhaustivité, conformité, uniformité, exactitude, répétition et intégrité.
I-03.02	Mesurer et évaluer la qualité des données en appliquant le scénario du système et le scénario configurable par l'utilisateur, les règles et les calendriers liés aux opérations et au système, et ce, dans diverses situations telles que : <ul style="list-style-type: none"> • le téléchargement de nouveaux articles de catalogue; • l'importation de nouveaux systèmes de codes de classification mis à jour; • la vérification de la synchronisation des données entre la SAE et SAP; • les vérifications prévues des données transactionnelles et des données de base.

Section de l'EDT	Exigence
I-03.03	Préparer en forme abrégée ou détaillée les résultats des vérifications de la qualité des données, puis les transmettre aux utilisateurs autorisés.
I-03.04	Envoyer des avis (p. ex. par courriel ou par messagerie texte) et leur attribuer divers niveaux de priorité (p. ex. normal, urgent, critique) quand sont détectés des problèmes potentiels liés à la qualité des données à base de règles.
I-03.05	Suggérer automatiquement des changements liés aux documents transactionnels, aux documents de base ou au groupe de documents, afin d'obtenir la confirmation des administrateurs autorisés avant d'appliquer les changements et de les effectuer par unité ou par lot, comme indiqué par l'administrateur du système. Ces changements peuvent concerner des actions comme l'épuration, la normalisation, le profilage (p. ex. saisie des métadonnées à partir de l'analyse de données), la fusion des documents connexes ou les tâches d'enrichissement des données comme : le regroupement, l'épuration, l'enrichissement et la catégorisation de données sur les dépenses à partir de sources de données diverses (grand livre, planification des ressources de l'entreprise – systèmes de planification des ressources de l'entreprise, SAE et paiement).
I-03.06	Automatiser les changements liés aux documents ou aux groupes de documents en fonction d'un ensemble de règles, comme les normes de l'industrie et les normes internationales, la SAE du GC ou les normes du ministère ou de l'organisme, les règles administratives, les bases de connaissances des valeurs et des modèles, les restrictions liées au domaine, les contraintes d'intégrité ou toute autre règle administrative du GC qui définit le niveau de qualité suffisant des données pour l'organisation.
I-04.00	Gestion des données de base et de référence L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
I-04.01	Créer et gérer manuellement et automatiquement les données de base conformément aux normes et aux spécifications reconnues par l'industrie et le GC, telles que : la United Nations Standard Products and Services Code® (UNSPSC®) et la Ligne directrice sur le processus opérationnel commun en gestion financière.
I-04.02	Permettre aux administrateurs de créer, de configurer et de gérer les données de base telles que la fiche article et la fiche client-fournisseur.
I-04.03	Procéder à la classification des données sur les dépenses en fonction de différents éléments de données et en suivant un ordre de priorité configurable. Ces données sont notamment : <ul style="list-style-type: none"> • les données sur le fournisseur; • les données propres aux clients (p. ex. codes du grand livre, description d'article); • les codes de produits définis par l'industrie et le client (p. ex. UNSPC, numéro d'identification des biens et services).
I-04.04	Offrir au fournisseur des possibilités d'enrichir certains éléments de données tels que :

Section de l'EDT	Exigence
	<ul style="list-style-type: none"> • les relations de subordination; • les codes de classification des activités économiques.
I-04.05	Assurer la classification uniforme des articles similaires provenant de sources de données diverses en utilisant une classification automatique et axée sur les règles.
I-04.06	Permettre la classification des documents et, s'il y a lieu, la classification des groupes de documents conformément au système de classification des documents de l'organisation.
I-04.07	Favoriser des interactions et des liens étroits entre la classification des documents et les autres processus de gestion des documents, tels que la saisie, l'accès et la sécurité, l'élimination, la recherche, l'extraction et l'établissement de rapports.
I-05.00	Entreposage de données et veille stratégique L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
I-05.01	Fournir une fonction intégrée d'entrepôt de données et de traitement analytique en ligne pour la veille stratégique et l'établissement de rapports, et pour appuyer les activités d'analyse telles que le regroupement (fusion), l'analyse descendante et le morcellement des données.
I-06.00	Gestion des documents, des dossiers et du contenu L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
I-06.01	Créer et gérer les modèles de documents (p. ex. listes de vérification de l'approvisionnement, formulaires, feuilles de calcul) pouvant contenir du texte, des caractéristiques liées au format et des éléments d'un formulaire à remplir, tels que les zones de saisie de texte, les cases, les menus déroulants, les tables de données et les tableaux.
I-06.02	Créer de nouveaux documents à l'aide de différents mécanismes, tels que : <ul style="list-style-type: none"> • l'utilisation d'un modèle vierge ou prédéfini; • l'importation (téléchargement) d'un document existant; • le clonage d'un document existant pour en créer un nouveau; • la préparation d'un nouveau document multicontenu à partir d'un certain nombre de documents individuels.
I-06.03	Saisir l'information relative aux métadonnées pendant la création du document ou l'extraire à partir des documents existants.
I-06.04	Stocker les documents nouveaux et existants dans une section prédéfinie des taxonomies existantes (p. ex. structure des dossiers), comme indiqué par l'utilisateur.
I-06.05	Gérer les documents (p. ex. modifier, retirer, déplacer d'une taxonomie à une autre).
I-06.06	Schématiser et lier les documents en utilisant différentes topologies (p. ex. correspondance co-univoque, multivoque, renvois) définies par les utilisateurs.
I-06.07	Créer et gérer les signets pour établir des liens vers les documents favoris ou des sections de documents.
I-06.08	Valider les zones de texte en utilisant des outils d'édition tels que la correction automatique, un vérificateur d'orthographe ou un dictionnaire analogique pour la

Section de l'EDT	Exigence
	langue officielle appropriée.
I-06.09	Configurer et gérer le flux de publication des dossiers d'approvisionnement et faire le suivi du cycle de vie de chaque dossier pour chacune des étapes de son déclasserment (p. ex. ébauche, approbation, publication, archivage, sélection aux fins de suppression, suppression).
I-06.10	Activer et configurer un outil de versionnage intégré pour les documents individuels ou regroupés, qui offre des fonctions telles que la numérotation de versions, la création de versions secondaires ou principales d'un document et la possibilité de retourner à une révision antérieure d'un document.
I-06.11	Activer et configurer la collaboration en temps réel sur un dossier d'achat et les documents connexes en utilisant des fonctions comme le versionnage de documents, le verrouillage de documents ou la résolution de conflits dans des environnements à utilisateurs multiples.
I-06.12	Permettre de configurer, d'exécuter et de surveiller l'importation des documents à partir d'une source externe.
I-06.13	Préserver le lien entre les documents électroniques à composantes multiples (p. ex. documents de base de données, pièces jointes, sources de données) au moyen de divers mécanismes tels que les métadonnées.
I-06.14	Permettre l'importation du contenu des messages électroniques à partir du logiciel de courriel client d'un administrateur autorisé.
I-06.15	Saisir tous les documents, renseignements et dossiers des utilisateurs, et les conserver dans le système.
I-06.16	Configurer la dénomination des documents électroniques par l'intermédiaire de processus manuels (commentaires des utilisateurs) et automatisés.
I-06.17	Faire le suivi de toutes les mesures d'élimination exécutées en ce qui concerne les documents électroniques (migration, importation, exportation).
I-06.18	Faire état de tous les détails et de tous les résultats de tout processus de migration afin d'assurer l'intégrité des documents électroniques.
I-06.19	Créer et gérer les classes d'élimination qui définiraient : <ul style="list-style-type: none"> • les périodes de conservation afin de déterminer pendant combien de temps un document individuel ou un groupe de documents doit être conservé, et de définir les mesures d'élimination (p. ex. examen, exportation, transfert, archivage, destruction) dans le but de prescrire le sort des documents; • le mode de suivi des mesures d'élimination.
I-06.20	Appliquer systématiquement les mesures d'élimination aux documents existants, reçus ou nouvellement créés, ainsi qu'aux métadonnées connexes et, lorsqu'applicable, aux groupes de documents.
I-06.21	Informar régulièrement l'administrateur autorisé de toutes les mesures d'élimination devant être appliquées au cours d'une période donnée.

Section de l'EDT	Exigence
I-06.22	Mettre le contenu entier d'un document ou d'un groupe de documents à la disposition des examinateurs, sous réserve des restrictions d'accès applicables.
I-07.00	Gestion et taxonomie des métadonnées L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
I-07.01	Permettre aux administrateurs autorisés de créer et de gérer des taxonomies de différents types comme des listes, des synonymes, des hiérarchies (p. ex. numéro d'identification des biens et services, UNSPSC), une navigation à facettes, des dictionnaires analogiques, des ontologies, tels que : <ul style="list-style-type: none"> • la mise en correspondance de taxonomies différentes qui peuvent être définies et gérées de façon hiérarchique (p. ex. Classification fédérale des approvisionnements, Accord de libre-échange nord-américain, Organisation du Traité de l'Atlantique nord, classification UNSPSC et Construction Specifications Institute); • l'établissement d'une hiérarchie des pages Web connexes dans une section du portail; • l'établissement de liens entre les documents se rapportant à un même projet d'approvisionnement (p. ex. requêtes, demandes, soumissions, évaluations des soumissions) dans une structure arborescente.
I-07.02	Permettre l'importation et l'exportation des termes et de la structure de la taxonomie en utilisant des formats standards (p. ex. CSV, XML).
I-07.03	Permettre aux administrateurs autorisés de créer et de gérer les registres de métadonnées afin de stocker les contraintes sémantiques et les contraintes propres au système en ce qui concerne certains éléments de données tels que les champs individuels, le tableau et l'affichage des bases de données, la définition de schéma des fichiers XML utilisés aux fins d'importation et d'exportation (p. ex. données ouvertes), le dossier d'achat (en partie ou en entier), les fichiers fixes (p. ex. document PDF) ou les fils de nouvelles.
I-07.04	Permettre aux administrateurs autorisés d'élargir la définition des éléments de données dans les divers registres de métadonnées en ajoutant et en configurant des attributs de données personnalisés (p. ex. propriétés liées à la sécurité, aux droits et à la disponibilité publique).
I-07.05	Permettre aux administrateurs autorisés d'établir les règles relatives à la saisie des métadonnées pour chaque version d'un document en ce qui concerne la saisie manuelle, l'alimentation du menu déroulant à partir des taxonomies ou du contenu de la base de données et le remplissage automatique.
I-07.06	Saisir automatiquement les métadonnées recueillies directement à partir d'une application de création, d'un système d'exploitation et d'un système de gestion des documents électroniques, ou qui sont générées par la SAE elle-même.
I-07.07	Configurer et restreindre la possibilité de modifier les métadonnées des documents au cours de leur cycle de vie en fonction des règles administratives établies par le GC.
I-07.08	Permettre aux utilisateurs autorisés de modifier, d'annuler ou d'étendre la cueillette

Section de l'EDT	Exigence
	de métadonnées à partir des documents et, s'il y a lieu, des groupes de documents.
I-07.09	Permettre l'enregistrement de métadonnées saisies manuellement par un administrateur autorisé.
I-07.10	Activer les champs de métadonnées définis par l'utilisateur afin de permettre la saisie de renseignements descriptifs liés au document ou, s'il y a lieu, aux regroupements de documents.
I-07.11	Permettre la configuration des règles du système pour l'attribution de métadonnées sur la saisie d'un document ou d'un groupe de documents en utilisant des fonctions comme la classification automatique ou le marquage des données.
I-07.12	Favoriser la configuration et la création d'éléments de métadonnées propres à chaque document ou composante d'un document.
I-07.13	Informar les propriétaires de contenu de toute métadonnée manquante dans les nouveaux documents ou les documents mis à jour.

5.12 SECTION J : GESTION DES UTILISATEURS

5.12.1 Introduction

Le contexte organisationnel du GC est très complexe, et cette complexité se reflètera nécessairement dans la nature des utilisateurs de la SAE.

Les utilisateurs de la SAE proviennent de différents ministères. Ces ministères sont caractérisés par des hiérarchies individuelles dont la forme et la taille varient, et qui doivent être saisies dans la solution avec exactitude. Pour ce faire, les utilisateurs doivent pouvoir disposer de divers pouvoirs délégués à l'égard d'éléments précis et généraux, et la solution doit comprendre cette fonction.

Le besoin particulier du GC concernant la validation des justificatifs d'identité des utilisateurs est également très important. Pour ouvrir une session dans la solution, ce processus de validation doit inclure l'utilisation de MaClé, un service du GC.

5.12.2 Objectif

L'objectif de la section J, Gestion des utilisateurs, consiste à décrire les exigences en matière de gestion des utilisateurs dans le contexte de la SAE, et ainsi s'assurer que la composante de gestion des utilisateurs proposée pour la SAE est solide, exhaustive et axée sur la fonction de cette technologie d'entreprise qui est disponible sur le marché.

5.12.3 Exigences en matière de gestion des utilisateurs et produits livrables

La section J, Gestion des utilisateurs, comprend les exigences liées aux rôles ou aux groupes, à l'enregistrement, aux profils ou aux comptes, ainsi qu'à l'ouverture de session. Parmi les principaux produits livrables, on compte :

5.12.3.1 Rôles/groupes

L'entrepreneur doit avoir la capacité d'attribuer des groupes (vraisemblablement constitués de types et de rôles) aux utilisateurs. Il doit notamment pouvoir configurer des permissions et des droits d'accès en fonction du groupe, de même que d'autres fonctions plus précises. L'entrepreneur doit pouvoir fournir une variété de types d'utilisateurs, y compris : l'utilisateur fournisseur et l'utilisateur final, et fournir divers rôles pour les utilisateurs, notamment : le rôle d'agent d'approvisionnement, d'examineur, de formateur et d'utilisateur « non spécifié » de la SAE (disposant d'un accès complet aux droits et aux privilèges).

5.12.3.2 Enregistrement

L'entrepreneur doit fournir des fonctions précises pour assurer l'enregistrement complet et exact des utilisateurs. Ces fonctions incluent la gestion des comptes des utilisateurs, la création des profils des utilisateurs, l'imposition de la configuration des comptes utilisateurs avant l'enregistrement final, et l'utilisation des renseignements stockés sur une clé de preuve d'identité électronique.

5.12.3.3 Profils/comptes

L'entrepreneur doit fournir des fonctions avancées en ce qui concerne les profils d'utilisateurs dans la SAE. Cela inclut un certain nombre d'exigences liées à la gestion des comptes, ainsi que la capacité d'effectuer des recherches dans les profils d'utilisateurs.

5.12.3.4 Ouverture de session

L'entrepreneur doit permettre l'identification de l'utilisateur à l'aide d'une clé de preuve d'identité électronique.

5.12.4 Échantillon de personas et segmentation des utilisateurs

Tableau 105 – Autorisation des personas des utilisateurs et exigences en matière d'accès

	Équipe de projet	Direction générale des approvisionnements – administration centrale			Direction générale des approvisionnements – régions	Industrie	Ministères et agences
	Administrateur de la SAE	Spécialiste en approvisionnement	Gestionnaire fournisseur	Gestionnaire de la sélection des fournisseurs			
Catalogues électroniques	A	LÉ	LÉ	LÉ			
Solution de	A	R	LÉ	LÉ			

	Équipe de projet	Direction générale des approvisionnements – administration centrale			Direction générale des approvisionnements – régions	Industrie	Ministères et agences
gestion des contrats							
Gestion des relations avec les fournisseurs	A	R	LÉ	LÉ			
Gestion de la sélection des fournisseurs	A	LÉ	LÉ	LÉ			
Gestion des approvisionnements	A	LÉ	LÉ	LÉ			
Veille stratégique	A	R	R	R			

Tableau 106 – Légende des autorisations accordées aux utilisateurs

Autorisation	Description
A	Administrateur
LÉ	Lecture-écriture
R	Lecture seulement

Tableau 107 – Définitions des principaux termes liés aux autorisations accordées aux utilisateurs

Terme	Définition
Professionnels de l'approvisionnement	Professionnels de l'approvisionnement au sein du Programme des approvisionnements
Industrie	Tous les fournisseurs de biens et de services du GC
Ministères et agences	Les utilisateurs finaux qui ont accès aux renseignements et aux services liés à l'approvisionnement

Il n'est question de « personas » qu'à la section 5.12.4. À la section 5.12.5, on parle plutôt de « rôles ».

5.12.5 Exigences

Tableau 108 – Exigences en matière de gestion des utilisateurs

Section de l'EDT	Exigence
J-01.00	Gestion des utilisateurs – Rôles/groupes L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
J-01.01	Fournir un contrôle d'accès axé sur le rôle qui définit les droits des utilisateurs, ainsi que la fonctionnalité qu'ils peuvent utiliser dans la solution.
J-01.02	Permettre aux administrateurs autorisés d'établir et d'administrer différents niveaux de droits d'accès pour différents types d'utilisateurs, de rôles et de groupes.
J-01.03	Permettre aux administrateurs autorisés d'attribuer des utilisateurs à des groupes d'utilisateurs qui ont des capacités et des fonctionnalités connexes.
J-01.04	Permettre l'établissement d'une variété de types d'utilisateurs. P. ex. utilisateur fournisseur, utilisateur client et administrateur de système.
J-01.05	Permettre l'établissement d'une variété de rôles pour les utilisateurs. P. ex. le rôle d'administrateur, d'évaluateur, un rôle lié aux finances, le rôle de gestionnaire, d'agent d'approvisionnement, d'examineur, de formateur et d'utilisateur « non spécifié » (disposant de privilèges et de droits d'accès complet).
J-01.06	Permettre à un même utilisateur de remplir plusieurs rôles, tel que déterminé par un administrateur autorisé.
J-01.07	Restreindre l'accès des utilisateurs seulement aux données pertinentes pour leur propre poste dans la hiérarchie organisationnelle.
J-01.08	Permettre aux administrateurs autorisés de créer, de modifier et de supprimer des groupes d'utilisateurs, d'attribuer des utilisateurs à un ou à plusieurs groupes d'utilisateurs, et d'attribuer, de modifier et de supprimer les privilèges, les fonctions et les droits d'accès de tous les utilisateurs à l'échelle de l'utilisateur individuel et du groupe d'utilisateurs.
J-01.09	Permettre aux utilisateurs d'inscrire certaines caractéristiques particulières dans leur profil et donner les droits d'accès aux administrateurs autorisés pour qu'ils puissent valider et modifier ces caractéristiques.
J-01.10	Permettre aux administrateurs autorisés de modifier les paramètres et les caractéristiques individuelles des utilisateurs individuels faisant partie de groupes.
J-01.11	Permettre aux administrateurs autorisés de déléguer leur rôle à un autre utilisateur pour une période configurable.
J-02.00	Gestion des utilisateurs – Enregistrement L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
J-02.01	Permettre aux administrateurs autorisés de créer des profils au nom des utilisateurs.
J-02.02	Faire en sorte que l'enregistrement demeure incomplet (empêchant ainsi l'accès à certaines fonctions de la solution) jusqu'à ce que soit terminée la configuration du compte d'utilisateur.
J-02.03	Transférer l'information contenue sur une clé de preuve d'identité électronique dans

Section de l'EDT	Exigence
	la solution aux fins d'enregistrement.
J-03.00	Gestion des utilisateurs – Profils/comptes L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
J-03.01	Permettre aux administrateurs autorisés de modifier, de désactiver ou de fermer les profils des utilisateurs individuels dans la solution.
J-03.02	Conserver les documents liés aux comptes d'utilisateur dans la solution pour que les administrateurs puissent y accéder pendant une période donnée (configurable).
J-03.03	Permettre aux administrateurs autorisés de cloner les profils d'utilisateurs pour qu'ils puissent être utilisés par de nouveaux utilisateurs (pouvoirs, paramètres, etc.) et modifier les particularités de leurs profils.
J-03.04	Permettre aux administrateurs autorisés de gérer les comptes d'utilisateurs une fois qu'ils sont créés. P. ex. envoyer des avis aux utilisateurs concernant l'utilisation et la fonctionnalité de leur compte.
J-03.05	Permettre aux administrateurs autorisés de chercher, d'afficher et de modifier les changements apportés au profil de tout utilisateur.
J-03.06	Envoyer, automatiquement et régulièrement, des avis aux utilisateurs pour déterminer l'état (et l'état souhaité) de leur compte dans la solution.
J-03.07	Fermer automatiquement le compte de tout utilisateur qui indique l'état souhaité de son compte après avoir reçu un avis.
J-04.00	Gestion des utilisateurs – Ouverture de session L'entrepreneur doit fournir une solution qui comporte des fonctions visant à :
J-04.01	Obliger les utilisateurs à s'identifier au moment d'accéder au système en utilisant une clé de preuve d'identité électronique.

PARTIE 6: GESTION ET SURVEILLANCE

6.1 CONTEXTE

La présente section réunit les exigences générales transversales énoncées dans la Partie 3, les exigences techniques énoncées dans la Partie 4 et les exigences fonctionnelles abordées dans la Partie 5, et décrit les attentes du GC en matière de surveillance et de gestion des contrats.

L'entrepreneur doit présenter un plan de mise en œuvre comme fondement pour atteindre la première étape clé, c'est-à-dire la réalisation du plan de mise en œuvre définitif et détaillé, comme il est décrit ci-dessous. L'entrepreneur doit soumettre le plan de mise en œuvre définitif à l'approbation du chargé de projet avant la date d'entrée en service. L'objectif général du GC est d'assurer l'adoption d'une approche uniforme en ce qui concerne la formation, les communications et la transition. Le GC travaillera de concert avec l'entrepreneur afin d'établir une relation dynamique et permanente, qui est essentielle à l'atteinte des objectifs globaux liés à la SAE.

L'entrepreneur doit présenter tous les produits livrables décrits ci-dessous aux fins d'approbation par le chargé de projet en utilisant les formats de la suite Microsoft Office.

6.2 RENDEMENT EN MATIÈRE DE GESTION DES CONTRATS

Le GC a ciblé des normes de service et des indicateurs du rendement particuliers pour le début de la phase des opérations courantes du contrat, qui est décrite dans la section 3.7 (Bureau de service) et la section 3.8 (Gestion des services) de la Partie 3. Au cours des années suivantes, des normes et des mesures pourront être ajoutées, modifiées ou retirées au moyen du cadre et de la structure de gestion établis. Le GC mettra en place des paramètres liés à la portée, au calendrier et aux coûts relativement à la gestion de contrat et à la qualité du service.

6.2.1 Paramètres liés au calendrier et à l'état d'avancement

Les paramètres liés au calendrier et à l'état d'avancement indiqueront si l'effort de conception progresse comme prévu. Les paramètres liés au calendrier et à l'état d'avancement seront utilisés pour obtenir des renseignements généraux permettant de déterminer si les cibles du calendrier global sont atteintes, et pour obtenir des renseignements au sujet de tâches ou de parties en particulier de l'effort de conception pouvant faire l'objet d'un retard par rapport au calendrier.

6.2.2 Paramètres liés aux coûts et aux ressources

Les paramètres liés aux coûts et aux ressources indiquent si l'effort de conception respecte les coûts prévus et si la quantité de ressources est suffisante pour mener à bien les travaux. Les paramètres liés aux coûts et aux ressources seront utilisés pour obtenir des renseignements indiquant :

- si les objectifs de coûts globaux sont respectés;
- si des tâches ou des parties en particulier de l'effort de conception risquent de dépasser les coûts prévus;
- s'il y a des problèmes de ressources pouvant causer de futurs problèmes quant au respect des coûts prévus, du calendrier ou des objectifs techniques.

6.2.3 Paramètres liés à l'utilisation des ressources

Les paramètres liés à l'utilisation des ressources servent à mesurer la productivité des ressources utilisées dans le cadre du projet et à déterminer si des ressources sont sous-utilisées ou surutilisées. L'effort prévu au budget représente l'utilisation planifiée des ressources dont les services sont facturables. La sous-utilisation ou la surutilisation révélée à l'aide de ces paramètres a une incidence sur la rentabilité du projet.

Ces paramètres permettent d'analyser la répartition de l'effort dans différentes phases ou activités du projet. Ces paramètres sont encore plus précis lorsque l'organisation dispose d'un système fiable de déclaration des temps de travail.

6.3 ATTENTES EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE – MÉTHODE DE GESTION

Même si la structure de gestion des contrats et de la gouvernance officielle ne sera finalisée en collaboration avec l'entrepreneur sélectionné qu'une fois le contrat attribué, il est important de voir à ce que les attentes et les exigences du GC soient bien comprises.

6.3.1 Principes de gestion et de gouvernance

Le cadre de gestion des contrats et les mécanismes de gouvernance qui en résultent doivent être établis en tenant compte des principes fondamentaux suivants :

- **Gouvernance** : activités et processus destinés à protéger l'argent, les actifs, les bases de données et toute autre connaissance afin d'empêcher les pertes, les mauvaises utilisations et le gaspillage.
- **Transparence** : résultats mesurables axés sur les résultats, mesures du rendement et établissement de rapports.
- **Efficacité et rapidité** : solution permettant de gérer les changements efficacement et qui entraîne la prestation d'un service amélioré.
- **Flexibilité** : solution et prestation de service novatrices axées sur la flexibilité afin de permettre un changement à plusieurs niveaux.

6.3.2 Stratégie de gestion des relations

L'entrepreneur doit présenter aux fins d'approbation une stratégie de gestion des relations dans laquelle il présente son approche à l'égard, à tout le moins, des éléments suivants :

- approche globale concernant la gestion de la relation entre le GC et l'entrepreneur;
- planification pluriannuelle;
- établissement des priorités;
- gestion des ressources;
- communication entre les partenaires de prestation;
- communication des changements à venir et de leur incidence potentielle sur la collectivité d'utilisateurs (clients et intervenants);
- gestion des relations à voies multiples;

- gestion et résolution de problèmes;
- établissement de rapports et collaboration avec le GC pour résoudre les exceptions, les problèmes et les questions liés à la norme de service et à la documentation;
- planification conjointe et approche relative à la gestion du changement;
- cadre de référence proposé pour tout comité mixte (y compris la fréquence des réunions);
- approche/méthode relative à la gestion du changement, y compris l'établissement des priorités, la planification et l'établissement de rapports (feuille de route);
- une description ou une approche détaillée concernant la justification des coûts de gestion du changement supplémentaires admissibles (y compris les changements liés aux exigences en matière d'IP) dans le contexte du modèle de tarification décrit à l'annexe B : Base de paiement;
- approche évolutive – manière dont le matériel, les logiciels (applications, gestion de la base de données) et les télécommunications seront tenus à jour et demeureront compatibles avec les nouvelles technologies, les nouvelles normes, les nouveaux formats et les nouvelles attentes du client dans le cadre de l'engagement du contrat envers l'amélioration continue;
- assurance de la qualité – rôles et responsabilités concernant le maintien de la qualité relativement aux services à la clientèle et aux processus de gestion des comptes.

6.3.3 Gestion des risques

Étant donné que la prestation des autres activités de gestion des risques nommées dans l'EDT (p. ex. vérifications, assurance) ne vise pas à couvrir toutes les exigences potentielles de l'entrepreneur dans le domaine de la gestion des risques et de l'atténuation des risques, l'entrepreneur doit faire approuver des mesures supplémentaires pour garantir que tous les risques associés à l'exécution du contrat seront gérés.

Plus précisément, l'entrepreneur doit établir un processus proactif, systématique et continu afin de cibler et de gérer les risques associés au rendement dans le cadre du contrat. Par conséquent, l'approche de gestion des risques décrite dans la stratégie doit aborder, au minimum, les éléments suivants :

- l'élaboration d'un plan de gestion des risques annuel et continu;
- la réalisation d'une évaluation annuelle de la menace et des risques;
- une évaluation initiale de base des principaux risques;
- la détermination des mesures d'atténuation pour les principaux risques, y compris un plan d'action à cet égard;
- un outil ou un système proposé pour effectuer le suivi des risques au cours de toutes les phases du contrat et des activités d'atténuation connexes;
- une stratégie continue de gestion des risques.

6.3.4 Feuille de route technologique sur trois ans

Pendant la transition et tout le long de la période du contrat, l'entrepreneur doit fournir aux fins d'approbation une feuille de route technologique afin de décrire comment la SAE sera tenue à jour et

mise à niveau au cours de la période de ce contrat. L'entrepreneur doit fournir une feuille de route technologique sur trois ans, qu'il mettra à jour chaque année. Celle-ci devra comprendre les principaux éléments de la SAE et présenter au minimum ce qui suit :

- la manière dont la feuille de route technologique tiendra compte des objectifs et des besoins opérationnels de la SAE pendant la durée du contrat;
- une stratégie concernant la prise en compte des avancées technologiques pour mettre à jour et tenir à jour la technologie utilisée;
- l'examen des éléments suivants par rapport aux logiciels : la compatibilité, la disponibilité, l'interopérabilité, les licences (s'il y a lieu) et l'administration;
- la distinction entre les cycles de mises à niveau réguliers afin que la conception de la solution proposée demeure actuelle, et que soit modifiée la conception de la solution proposée;
- la façon dont l'entrepreneur utilisera la feuille de route technologique pour prendre des décisions relatives à l'attribution des ressources;
- l'utilisation antérieure fructueuse et un renvoi aux principaux produits de la solution proposée pour un projet de nature semblable;
- la description des investissements effectuée par l'entrepreneur afin de tenir la solution à jour.

6.3.5 Rapports sur la gestion de projets

6.3.5.1 Généralités

Tous les trimestres, l'entrepreneur doit produire et soumettre au chargé de projet, aux fins d'examen, les rapports de gestion sur le rendement du projet. Les rapports de gestion doivent être suffisamment exhaustifs pour fournir des rapports comparatifs sur la valeur prévue et la valeur réelle, et doivent contenir des données provenant de la structure de répartition de travail et du système de contrôle de la gestion des contrats de l'entrepreneur, en plus de fournir une piste de dérivation claire et vérifiable. Le GC n'a besoin que des rapports sommaires, mais l'entrepreneur doit fournir des détails sur demande ou si les problèmes soulevés nécessitent une mesure corrective.

6.3.5.2 Réunion de lancement

L'entrepreneur doit organiser une réunion de lancement avec le chargé de projet dans la région de la capitale nationale (RCN) dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date d'attribution du contrat.

La réunion de lancement servira, à tout le moins :

- i. à passer en revue les exigences contractuelles;
- ii. à examiner et à préciser, au besoin, les rôles et les responsabilités respectifs de l'autorité contractante, du chargé de projet et de l'entrepreneur afin d'en garantir une interprétation commune;
- iii. à discuter du plan du projet.

L'entrepreneur doit rédiger le procès-verbal de la réunion et le présenter au chargé de projet dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réunion aux fins de vérification et d'approbation. Le procès-verbal de la réunion doit comprendre le nom des participants, ainsi qu'un compte rendu des discussions et des décisions prises. Toute modification devra faire l'objet d'une discussion entre le chargé de projet et l'entrepreneur.

6.3.5.3 Réunions d'étape hebdomadaires

L'entrepreneur doit organiser, planifier et tenir des réunions d'étape hebdomadaires avec le chargé de projet dans la RCN pendant toute la durée du contrat, à la discrétion du chargé de projet. Ces réunions doivent avoir pour but de renseigner le chargé de projet sur les principaux aspects du projet de SAE.

L'entrepreneur doit préparer le procès-verbal de la réunion et le transmettre au chargé de projet dans les cinq (5) jours civils pour qu'il l'approuve. Le procès-verbal de la réunion doit comprendre le nom des participants, ainsi qu'un compte rendu des discussions et des décisions prises. Toute modification devra faire l'objet d'une discussion entre le chargé de projet et l'entrepreneur.

6.3.5.4 Rapport mensuel sur l'avancement du projet

L'entrepreneur doit préparer un rapport mensuel sur l'état d'avancement du projet et le présenter chaque mois au chargé de projet. Ce rapport doit comporter les renseignements suivants :

- l'état d'avancement général du projet;
- un résumé des principales activités du projet et les dépenses connexes;
- des données statistiques volumétriques;
- un rapport sur le nombre de licences par utilisateur nommé;
- un résumé du rendement des services;
- une liste et une description des événements importants;
- le bilan des risques;
- les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle.

6.3.5.5 Examens semestriels concernant la gestion stratégique

L'entrepreneur doit préparer un examen semestriel comprenant des présentations de tous les composants de service, et le présenter au chargé de projet. L'examen semestriel doit inclure les éléments suivants :

- l'état d'avancement du projet, y compris l'état des principaux problèmes;
- les problèmes touchant actuellement le service et des propositions de solutions;
- la situation en matière de gestion des risques.

6.3.5.6 Remise des documents de projet

Dans les 30 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit fournir au chargé de projet, pour autorisation, un calendrier de remise des documents pour toutes les phases du contrat. Ce calendrier doit contenir à tout le moins les renseignements suivants :

- le nom du document;
- la description du document;
- le numéro de version;
- la fréquence de production et de remise du document;
- la date de remise de l'ébauche;
- le délai (en jours ou en minutes) nécessaire pour que le GC examine et approuve le document;
- la date de remise de la version définitive.

6.4 ÉTAT DE PRÉPARATION OPÉRATIONNELLE

6.4.1 Bureau de gestion de projet

L'entrepreneur doit mettre en place et pourvoir en personnel un bureau de gestion de projet pour la période du contrat, sur les lieux de travail de l'entrepreneur, dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat. Ce bureau devra :

- assurer la coordination globale de toutes les activités liées au projet dans le cadre du contrat de la SAE;
- s'occuper de la résolution des problèmes et des plaintes liés aux projets de la SAE, et signaler les problèmes aux échelons supérieurs et les classer par ordre de priorité à la demande du GC;
- fournir un gestionnaire de projet qui agira, au quotidien, à titre d'unique personne-ressource du GC pour le bureau de gestion de projet;
- fournir un numéro de téléphone dans la RCN ainsi qu'une adresse courriel pour que l'on puisse communiquer avec le bureau pendant les jours ouvrables, de 8 h à 17 h (HNE).

6.4.2 Plan de préparation opérationnelle

L'entrepreneur doit présenter une ébauche de plan de préparation opérationnelle dans les 45 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, aux fins d'approbation par le GC. Cette ébauche doit contenir un calendrier de réalisation des plans de projet et les travaux requis dans le présent EDT, au format *Microsoft Project*. Pour chaque plan de projet, l'entrepreneur doit :

- fournir un tableau RACI (responsabilité, approbation, consultation et information) définissant clairement les rôles et responsabilités des principaux entrepreneurs, du GC et de tout membre tiers quant à l'exécution efficace du plan;
- fournir une liste des liens de dépendance entre les tâches;

- éviter de créer inutilement des liens de dépendance nécessitant l'examen et l'approbation du GC;
- cibler les phases, les jalons, les produits livrables et les étapes clés des travaux comme des tâches distinctes qui ont une date de début et de fin, une durée, qui sont affectées à un groupe de ressources, et dont les dépendances sont définies (p. ex. les dates de début et de fin des tâches sont liées aux dépendances, à la durée et aux moyens);
- définir chaque produit livrable prévu au contrat comme un jalon clé;
- coordonner l'exécution de tâches en parallèle dans la mesure du possible;
- fournir une liste des hypothèses de planification;
- définir les risques liés au respect du calendrier, y compris :
 - la catégorie de chaque risque,
 - la probabilité de chaque risque,
 - les répercussions à prévoir si le risque se concrétise,
 - les mesures d'atténuation,
 - les mesures de surveillance,
 - l'affectation du risque,
- fournir une liste complète des fonctions de chaque logiciel proposé;

Le plan de préparation opérationnelle présentera les travaux requis pour exécuter les plans suivants :

1. plan de gestion du projet;
2. plan de transition global;
3. plan de gestion du changement et de communication;
4. plan d'habilitation des fournisseurs;
5. matrice de traçabilité des exigences fonctionnelles;
6. guide de gestion des services, y compris ce qui suit :
 - structure de gestion et structure opérationnelle, organisations, rôles et responsabilités de chaque fonction exécutant des travaux dans le cadre du contrat, du personnel clé et des experts en la matière,
 - processus d'acheminement au palier supérieur des opérations et de la gestion, y compris ce qui suit :
 - I. détermination des membres du personnel désignés du GC et du fournisseur qui sont autorisés à recourir à la procédure d'acheminement au palier supérieur,
 - II. noms, titres, adresses et numéros de téléphone des personnes-ressources pour l'acheminement concernant la SAE,
 - III. délais d'acheminement fondés sur la durée pendant laquelle un incident demeure non résolu et sur le niveau de priorité de l'incident;
7. plan de gestion des renseignements personnels;
8. évaluation des facteurs relatifs à la vie privée;
9. liste de caractéristiques incluant une mise en correspondance de la solution des soumissionnaires avec les parties 3, 4 et 5 en fonction des manuels de l'utilisateur ou du document sur les spécifications relatives aux systèmes;

10. plan de gestion de la configuration;
11. conception et gestion des services;
12. plan de continuité du service;
13. plan de mise en œuvre des services de la SAE;
14. conception du réseau;
15. conception de la sécurité.

Les travaux définis dans le Plan de préparation opérationnelle doivent être exécutés conformément à ce qui suit :

- TPSGC examinera l'ébauche du plan de préparation opérationnelle dans les dix (10) jours ouvrables.
- L'entrepreneur doit fournir un plan de préparation opérationnelle mis à jour en fonction des commentaires de TPSGC dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après avoir reçu la rétroaction.
- TPSGC examinera le plan de préparation opérationnelle définitif dans les cinq (5) jours ouvrables suivants.

À moins d'indication contraire, pour chacun des produits livrables du plan de préparation opérationnelle :

- TPSGC examinera les produits livrables dans un délai de dix (10) jours ouvrables;
- l'entrepreneur doit fournir des produits livrables mis à jour en fonction des commentaires de TPSGC dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après avoir reçu la rétroaction;
- TPSGC examinera les produits livrables dans un délai de cinq (5) jours ouvrables; l'entrepreneur doit fournir les produits livrables définitifs en fonction des commentaires de TPSGC dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après avoir reçu la rétroaction.

6.4.3 Plan de sécurité des TI

Le plan de sécurité des TI devrait comprendre un plan de mise en œuvre qui décrit comment les exigences seront prises en compte dans l'harmonisation avec le processus d'évaluation et d'autorisation de sécurité. Ce processus est approuvé à trois points de contrôle, et son état de fonctionnement offre des possibilités d'évaluation à différents niveaux de précision. Il est important de noter qu'un suivi de toutes les exigences en matière de sécurité doit être effectué, qu'il s'agisse de la conception générale (point de contrôle 1), de l'intégration et de la mise à l'essai (point de contrôle 3) ou des opérations. De plus, puisque les contrôles dépendent de l'architecture de la solution, il est important de noter qu'on s'attend à ce que les contrôles effectués à chaque point de contrôle soient précisés au cours du processus d'évaluation et d'autorisation de sécurité.

6.4.4 Processus d'évaluation et d'autorisation de sécurité de TPSGC

6.4.4.1 Évaluation et autorisation de sécurité – Point de contrôle 1

L'entrepreneur doit réaliser les travaux ci-après associés au point de contrôle 1 du processus d'évaluation et d'autorisation de sécurité, dans les ## jours ouvrables suivant l'attribution du contrat (à préciser par l'entrepreneur dans son plan de sécurité des TI), qui comprend l'approbation du GC :

- a. Conception de services de sécurité de haut niveau;
- b. Matrice de traçabilité des exigences relatives à la sécurité.

L'entrepreneur doit fournir une conception de services de sécurité de haut niveau au GC. Celle-ci doit comprendre :

- a. un schéma général des composants qui illustre clairement la répartition des services et des composants dans les zones de sécurité du réseau et qui établit les principaux flux de données liés à la sécurité;
- b. les couches de l'architecture (p. ex. communication, virtualisation, plateforme/système d'exploitation, gestion des données, intergiciels, applications opérationnelles);
- c. une description des mesures de défense du périmètre de la zone du réseau;
- d. une description de l'utilisation des technologies de virtualisation, s'il y a lieu;
- e. une description de la répartition de l'ensemble des exigences de sécurité technique dans les éléments de la conception de services de haut niveau, et ce, pour toutes les couches de l'architecture;
- f. une description de la répartition de l'ensemble des exigences de sécurité non technique au sein des éléments organisationnels ou opérationnels généraux;
- g. une description de l'approche relativement à :
 - i. la gestion à distance;
 - ii. le contrôle d'accès;
 - iii. la gestion et la vérification de la sécurité;
 - iv. la gestion de la configuration;
 - v. la gestion des correctifs.

L'entrepreneur doit présenter au GC une matrice de traçabilité des exigences relatives à la sécurité qui comprend, pour chaque exigence présentée à l'Appendice A de l'Annexe 2 – Exigences relatives à la sécurité :

- a. l'identificateur d'exigence de sécurité (E2.##, comme indiqué à l'Annexe 2 pour chaque exigence de sécurité);
- b. un identificateur qui met en correspondance l'exigence en matière de sécurité et l'élément correspondant dans l'EDT (p. ex. identificateur d'en-tête ou de ligne);
- c. un énoncé des exigences en matière de sécurité;
- d. une description suffisamment détaillée de la façon dont on répond aux exigences en matière de sécurité dans la conception de services de sécurité de haut niveau, pour permettre au Canada de confirmer que les mesures de sécurité satisfont aux exigences à cet égard;
- e. le titre du ou des produits livrables associés au contrat dans lesquels l'entrepreneur présentera les détails de sa solution de sécurité pour répondre à l'exigence (p. ex. plan de continuité des services); et

- f. la traçabilité (une référence à un élément identifiable) de la conception de services de sécurité de haut niveau, pour permettre au Canada de confirmer que les mesures de sécurité satisfont aux exigences à cet égard.

6.4.4.2 Évaluation et autorisation de sécurité – Point de contrôle 2

L'entrepreneur doit réaliser les travaux ci-après associés au point de contrôle 2 du processus d'évaluation et d'autorisation de sécurité, dans les ## jours ouvrables (à préciser par l'entrepreneur dans son plan de sécurité des TI) suivant l'acceptation des travaux associés au point de contrôle 1 du processus d'évaluation et d'autorisation de sécurité, qui comprend l'approbation du GC :

- a. Conception détaillée des services de sécurité;
- b. Matrice de traçabilité des exigences relatives à la sécurité;
- c. Procédures de gestion du changement;
- d. Procédures opérationnelles de sécurité; et
- e. Procédures d'installation des composants de sécurité.

L'entrepreneur doit présenter la conception détaillée des services de sécurité au GC. Celle-ci doit comprendre :

- a. un schéma détaillé des composants (il doit s'agir d'une version approfondie du schéma général des composants);
- b. une description de la répartition des mécanismes de sécurité technique au sein des éléments de la conception détaillée des services;
- c. une description de la répartition des mécanismes de sécurité non technique au sein des éléments organisationnels ou opérationnels généraux; et
- d. une justification des principales décisions concernant la conception.

La conception détaillée des services de sécurité doit être conforme à la conception de services de sécurité de haut niveau.

L'entrepreneur doit mettre à jour la matrice de traçabilité des exigences relatives à la sécurité afin d'y inclure les renseignements suivants pour chaque exigence relative à la sécurité présentée à l'Appendice A de l'Annexe 2 – Exigences relatives à la sécurité :

- a. l'identificateur d'exigence de sécurité (E2.##, comme indiqué à l'Annexe 2 pour chaque exigence de sécurité);
- b. un identificateur qui met en correspondance l'exigence en matière de sécurité et l'élément correspondant dans l'EDT (p. ex. identificateur d'en-tête ou de ligne);
- c. un énoncé des exigences en matière de sécurité;
- d. une description suffisamment détaillée de la façon dont on répond aux exigences de sécurité dans la conception détaillée des services de sécurité, pour permettre au Canada de confirmer que les mesures de sécurité satisfont aux exigences à cet égard;
- e. le titre du ou des produits livrables associés au contrat dans lesquels l'entrepreneur présentera les détails de sa solution de sécurité pour répondre à l'exigence (p. ex. plan de continuité des services); et
- f. la traçabilité (une référence à un élément identifiable) de la conception détaillée des services de sécurité, pour permettre au Canada de confirmer que les mesures de sécurité satisfont aux exigences à cet égard.

L'entrepreneur doit présenter au GC des procédures de gestion du changement. Celles-ci doivent comprendre :

- a. les pouvoirs de l'entrepreneur en matière de gestion du changement;
- b. les rôles et les responsabilités des ressources de l'entrepreneur en matière de gestion du changement;
- c. la façon dont l'entrepreneur utilisera le processus de gestion du changement pour soutenir l'élaboration de la SAE;
- d. la méthode employée pour distinguer les éléments de configuration;
- e. la méthode d'identification des éléments de configuration;
- f. la description du processus de gestion du changement, y compris le processus d'examen et d'approbation du changement;
- g. les moyens en place pour identifier les éléments de configuration dans l'ensemble du cycle de vie de l'élaboration du système, ainsi qu'un processus de gestion de la configuration des éléments de configuration;
- h. les mesures utilisées pour appliquer uniquement les changements autorisés; et
- i. les procédures qu'utilisera l'entrepreneur pour accepter les éléments de configuration modifiés ou nouvellement créés.

L'entrepreneur doit présenter au GC des procédures opérationnelles de sécurité. Celles-ci doivent comprendre :

- a. pour chaque rôle d'opérateur :
 - i. un calendrier des mesures liées à la sécurité qui doivent être prises pour maintenir la posture de sécurité de la SAE;
 - ii. la façon d'utiliser les interfaces opérationnelles disponibles;
 - iii. chaque mesure prévue et la façon dont l'utilisateur doit l'exécuter.
- b. les rôles et responsabilités opérationnels pour :
 - i. les exigences d'interaction avec les représentants de TPSGC;
 - ii. le calendrier et les procédures d'établissement de rapports;
 - iii. le contrôle d'accès;
 - iv. la vérification et la responsabilité;
 - v. l'identification et l'authentification;
 - vi. la protection du système et des communications;
 - vii. la sensibilisation et la formation;
 - viii. la gestion de la configuration;
 - ix. la planification d'urgence;
 - x. l'intervention en cas d'incident;
 - xi. l'entretien;
 - xii. la protection des supports;
 - xiii. la protection physique et environnementale;
 - xiv. la sécurité du personnel; et
 - xv. l'intégrité du système et des renseignements.

L'entrepreneur doit présenter au GC des procédures d'installation des composants de sécurité. Celles-ci doivent comprendre :

- a. les étapes nécessaires à l'installation et à la configuration sécurisées du portail de services;
- b. l'installation et la configuration de l'ensemble des solutions de sécurité technique;
- c. la configuration de la sécurité des produits de matériel;
- d. la configuration de la sécurité des produits logiciels (commerciaux et ouverts).

6.4.4.3 Évaluation et autorisation de sécurité – Point de contrôle 3

L'entrepreneur doit réaliser les travaux ci-après pour le point de contrôle 3, ## jours ouvrables (à préciser par l'entrepreneur dans le plan de sécurité des TI) qui suivent la date d'acceptation des travaux pour le point de contrôle 2, qui comprend l'approbation du GC pour :

- a. plan de vérification de l'installation des composants de sécurité;
- b. rapport de vérification de l'installation des composants de sécurité;
- c. matrice de traçabilité des exigences relatives à la sécurité à jour comprenant une mise en correspondance de la vérification de l'installation des composants de sécurité avec les exigences en matière de sécurité;
- d. plan relatif aux essais d'intégration de la sécurité;
- e. rapport relatif aux essais d'intégration de la sécurité;
- f. matrice de traçabilité des exigences relatives à la sécurité à jour comprenant une mise en correspondance du rapport relatif aux essais d'intégration de la sécurité avec les exigences en matière de sécurité;
- g. plan d'évaluation des vulnérabilités;
- h. rapport d'évaluation des vulnérabilités;
- i. matrice de traçabilité des exigences relatives à la sécurité à jour comprenant une mise en correspondance du rapport d'évaluation des vulnérabilités avec les exigences en matière de sécurité.

6.4.4.4 Vérification de l'installation des composants de sécurité

L'entrepreneur doit présenter au GC un plan de vérification de l'installation des composants de sécurité. Celui-ci doit comprendre :

- a. l'approche de vérification des composants de sécurité;
- b. les dispositions nécessaires pour permettre aux représentants du Canada d'assister aux essais;
- c. un aperçu des composants faisant l'objet d'une vérification de la sécurité;
- d. pour chaque composant faisant l'objet d'une vérification de la sécurité :
 - i. une description du scénario de vérification;
 - ii. les liens de dépendance;
 - iii. les résultats attendus (c.-à-d. des critères de type réussite/échec).

L'entrepreneur doit fournir au GC une matrice de traçabilité des exigences relatives à la sécurité à jour comprenant, pour chaque exigence en matière de sécurité devant être mise à l'essai par l'intermédiaire du plan de vérification de l'installation des composants de sécurité, la traçabilité (une référence à un élément identifiable) des scénarios d'essai relatifs à la vérification de l'installation des composants de sécurité.

L'entrepreneur doit effectuer une vérification de l'installation des composants de sécurité conformément au plan de vérification de l'installation des composants de sécurité approuvé.

L'entrepreneur doit corriger l'installation et la configuration des erreurs et des omissions qui sont détectées. À la suite de l'enquête de sécurité de vérification de l'installation.

Le rapport de vérification de l'installation des composants de sécurité doit comprendre, pour chacun des éléments mis à l'essai compris dans le plan de vérification de l'installation des composants de sécurité :

- a. les résultats attendus (c.-à-d. des critères de type réussite/échec);
- b. les résultats obtenus;
- c. une description des écarts et la méthode employée pour corriger ces derniers.

6.4.4.5 Intégration de la sécurité

L'entrepreneur doit présenter au GC un plan relatif aux essais d'intégration de la sécurité. Celui-ci doit comprendre :

- a. les fonctions de sécurité devant être mises à l'essai;
- b. les dispositions nécessaires pour permettre au GC d'assister aux essais;
- c. pour chaque fonction de sécurité ou ensemble de fonctions de sécurité, les éléments qui seront mis à l'essai, y compris :
 - i. une description du scénario ou de la procédure d'essai;
 - ii. les exigences environnementales;
 - iii. les liens de dépendance;
 - iv. les résultats attendus (c.-à-d. des critères de type réussite/échec).

L'entrepreneur doit fournir au GC une matrice de traçabilité des exigences relatives à la sécurité à jour comprenant, pour chaque exigence en matière de sécurité devant être mise à l'essai par l'intermédiaire du plan relatif aux essais d'intégration de la sécurité, la traçabilité (une référence à un élément identifiable) des scénarios d'essai relatifs aux essais d'intégration de la sécurité.

L'entrepreneur doit effectuer les essais d'intégration de la sécurité conformément au plan relatif aux essais d'intégration de la sécurité.

Le rapport relatif aux essais d'intégration de la sécurité doit comprendre, pour chacun des éléments mis à l'essai compris dans le plan relatif aux essais d'intégration de la sécurité :

- a. les résultats attendus (c.-à-d. des critères de type réussite/échec);
- b. les résultats obtenus;
- c. une description des écarts et la méthode employée pour corriger ces derniers.

6.4.4.6 Évaluation des vulnérabilités

L'entrepreneur doit fournir un plan d'évaluation de la vulnérabilité. Celui-ci doit comprendre :

- a. une description de la portée de l'évaluation de la vulnérabilité;
- b. les dispositions nécessaires pour permettre au GC d'assister aux essais;
- c. une description du processus d'évaluation de la vulnérabilité;
- d. une description des outils d'évaluation de la vulnérabilité qui seront utilisés, y compris les versions des logiciels.

L'entrepreneur doit effectuer une évaluation de la vulnérabilité conformément au plan d'évaluation de la vulnérabilité.

L'entrepreneur doit apporter des correctifs et prendre les mesures correctives nécessaires dans le cadre d'une activité d'évaluation de la vulnérabilité. Lorsque cela n'est pas possible (par exemple si le temps requis pour mettre les correctifs à l'essai ou pour déterminer et tester les mesures correctives risque de grandement retarder le projet), l'entrepreneur doit créer des dossiers de

demande de services pour les correctifs ou les mesures correctives dont la mise en œuvre ne peut être effectuée dans le cadre de l'activité d'évaluation de la vulnérabilité.

Le rapport d'évaluation de la vulnérabilité doit comprendre :

- a. une liste des essais d'évaluation de la vulnérabilité qui ont été réalisés;
 - b. toutes les données brutes pour les résultats de l'évaluation de la vulnérabilité des essais en formats de fichier commercial et le nom précisé par le Canada;
 - c. pour chaque essai d'évaluation de la vulnérabilité :
 - i. indiquer si une vulnérabilité connue a été repérée;
 - ii. fournir une description de la vulnérabilité;
 - iii. fournir une description des mesures correctives ou des correctifs qui ont été mis en œuvre pour résoudre la vulnérabilité;
- pour toute vulnérabilité non résolue :
- i. fournir une évaluation de l'importance de la vulnérabilité dans le contexte des services de communication en milieu de travail;
 - ii. indiquer le numéro de dossier-problème des correctifs ou des mesures correctives en suspens;
 - iii. expliquer la raison pour laquelle les mesures correctives ou correctifs n'ont pas été mis en œuvre.

6.4.5 Plan de gestion de projet

L'entrepreneur doit fournir un plan de gestion de projet englobant les éléments suivants :

- une description sommaire des services de la SAE du GC;
- un plan organisationnel précisant la structure de gestion, les organisations, et les rôles et les responsabilités des membres clés du personnel et des experts en la matière;
- un plan des ressources comprenant une méthodologie documentée visant à déterminer les ressources humaines nécessaires pour accomplir le travail exigé en vertu du contrat et à évaluer les habiletés et les compétences du personnel pour exécuter le travail demandé;
- une structure de répartition du travail (SRT) du contrat illustrant les liens entre les exigences matérielles et logicielles et tous les services liés en matière de planification et de contrôle des coûts et de rendement technique. Les liens entre la SRT et les responsabilités organisationnelles doivent être expliqués
- un système de contrôle de la gestion des contrats appuyant la planification et le contrôle des coûts, du calendrier et du rendement technique, permettant de faire état de la situation actuelle par rapport au plan et de prévoir les résultats de différentes mesures de rechange dans un projet. Le système doit être étendu pour couvrir les travaux des sous-traitants. Un plan de gestion des contrats de sous-traitance doit indiquer les relations de travail entre les différentes entités participant aux travaux; une approche de gestion du calendrier de projet, qui indiquera clairement les activités, les événements et les liens logiques et techniques entre eux qui sont nécessaires à l'achèvement des jalons de projet clés, et qui concordera clairement avec la SRT du contrat et le système de contrôle de la gestion des contrats;
- un plan de gestion des travaux techniques garantissant que les éléments liés à la SRT et aux tâches techniques sont bien définis et contrôlés, et que la conception est complète et répond à tous les besoins exprimés par le GC. Il doit décrire de quelle façon les exigences sont mises

en correspondance avec la conception prévue et les services offerts, présenter des preuves à l'appui du rendement et de l'adaptabilité indiqués, décrire de quelle façon les responsabilités propres aux exigences techniques seront réparties entre le fournisseur, ses sous-traitants et le GC, et donner une description du processus officiel d'examen de la conception et de la configuration, y compris les rôles et les responsabilités des sous-traitants;

- un plan d'assurance de la qualité précisant l'approche à suivre pour formuler et appliquer des normes relatives aux travaux et à la qualité, et passer en revue les travaux en cours;
- un plan de gestion des risques précisant l'approche à suivre afin de relever les risques et d'en faire le suivi, d'isoler les déclencheurs d'événements associés aux risques, d'évaluer les probabilités et les incidences des risques, et d'élaborer un plan d'atténuation;
- un plan de gestion des problèmes précisant l'approche à suivre afin de relever et de gérer les problèmes de gestion du service, d'isoler les problèmes, d'en évaluer les incidences, d'identifier les parties responsables, de mesurer la gravité des problèmes et d'établir les priorités et les processus en vue de retenir une solution.

6.4.6 Plan de transition global

Le plan de transition global doit indiquer les différentes vagues du déploiement de la SAE, tel qu'il est défini ci-dessous, visant à faciliter la mise hors service des systèmes en place, à faciliter la transformation des activités d'approvisionnement et à gérer efficacement le changement au sein du GC.

L'entrepreneur doit présenter un plan de transition global, afin de coordonner toutes les activités liées au déploiement de la SAE, dans les 30 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, aux fins d'approbation par le GC. Cette ébauche doit contenir un calendrier de réalisation des travaux, au format *Microsoft Project*.

6.4.6.1 Vague 1

Les exigences suivantes doivent être remplies dans les huit (8) mois suivant la date d'attribution du contrat.

- Exigences générales décrites au tableau 94 dans la Partie 5 (exigences fonctionnelles)
- Capacités de portail décrites à la Partie 5 (exigences fonctionnelles)
- Habilitation des fournisseurs
- Gestion des relations avec les fournisseurs décrite à la Partie 5 (exigences fonctionnelles)
- Inscription des utilisateurs du GC auprès des responsables de la gestion des utilisateurs, comme il est décrit à la Partie 5 (exigences fonctionnelles)
- Modèle de soutien pendant la transition pour intégrer et mettre en œuvre les bureaux de service, ainsi que régler les problèmes liés à l'inscription des fournisseurs et des utilisateurs du GC. Processus d'acheminement des problèmes aux paliers hiérarchiques supérieurs.

6.4.6.2 Vague 2

Les exigences suivantes doivent être remplies dans les 18 mois suivant la date d'attribution du contrat.

PHASE 1 – Déploiement limité à un secteur contrôlé de TPSGC par l'intermédiaire de fonctions précises.

Les fonctions suivantes seront mises en œuvre :

- Gestion de l'approvisionnement et des contrats décrite à la Partie 5 (exigences fonctionnelles)
- Gestion du flux des travaux et de la charge de travail décrite à la Partie 5 (exigences fonctionnelles)
- Gestion de l'approvisionnement décrite à la Partie 5 (exigences fonctionnelles)
- Veille stratégique décrite à la Partie 5 (exigences fonctionnelles)
- Rendement des fournisseurs décrit à la Partie 5 (exigences fonctionnelles)
- Modèle de soutien pendant la transition pour intégrer et mettre en œuvre les bureaux de service, ainsi que régler les problèmes liés aux utilisateurs; processus d'acheminement des problèmes aux paliers hiérarchiques supérieurs

PHASE 2 – Fonctions indiquées à la phase 1 – Déploiement à l'échelle de TPSGC

6.4.6.3 Vague 3 – Transition

Les exigences suivantes doivent être remplies dans les 24 mois suivant la date d'attribution du contrat.

PHASE 1 – Déploiement limité à certains ministères du GC

Les fonctions suivantes seront mises en œuvre :

- Gestion de l'approvisionnement décrite à la Partie 5 (exigences fonctionnelles)
- Gestion de l'approvisionnement et des contrats décrite à la Partie 5 (exigences fonctionnelles), au besoin'
- Rendement des fournisseurs décrit à la Partie 5 (exigences fonctionnelles)
- Approvisionnement en services décrit à la Partie 5 (exigences fonctionnelles)
- Service électronique d'appels d'offres du gouvernement décrit à la Partie 5 (exigences fonctionnelles)'
- Soutien à l'intégration des applications
- Préparation des rapports relatifs à la transition

PHASE 2 – Fonctions indiquées à la phase 1 – Déploiement dans l'ensemble des ministères du GC

Les travaux indiqués dans le plan de transition global doivent :

- préciser à quel moment le plan de transition sera achevé;

- préparer une liste de vérification des activités préalables à la transition (p. ex. établissement des priorités quant à l'intégration des utilisateurs, migration d'attributs d'identité, préparation des données, stratégie de déploiement pour l'intégration des applications, état de préparation des réseaux);
- élaborer une liste de vérification des activités postérieures à la transition;
- élaborer un calendrier détaillé.

6.4.7 Gestion du changement et communications

L'entrepreneur doit soumettre à l'approbation du chargé de projet le plan de gestion du changement dans un délai de 60 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat. Ce plan doit comprendre les documents suivants.

1. Plan de communication

Trousse de communication de renseignements généraux qui porte sur ce qui suit :

- les avantages des programmes du service de la SAE du GC;
- la façon dont les activités de préparation opérationnelle du GC seront accomplies;
- la façon dont les utilisateurs peuvent soutenir l'effort de transition du GC;
- l'évaluation postérieure à la migration pour améliorer les activités de transition à venir.

2. Plan de formation

- Documents, démarche logistique et calendrier pouvant inclure ce qui suit :
 - une stratégie d'apprentissage;
 - une évaluation des besoins en formation par catégorie d'utilisateurs. Cette évaluation doit comprendre les besoins initiaux en matière de formation en vue de la mise en service de la SAE ainsi que les besoins continus en formation des nouveaux utilisateurs et en formation d'appoint;
 - les besoins en formation touchant l'accès des administrateurs;
 - les éléments indiqués dans le tableau 115, qui présente d'autres exigences relatives au plan de formation.

Le plan de formation des utilisateurs doit comprendre ce qui suit :

- des communications prévues en fonction de la date de migration de l'utilisateur;
- des instructions sur la manière de trouver des ressources de formation;
- des détails sur les résultats attendus à l'égard des utilisateurs;
- des instructions détaillées concernant chaque approche de transition, notamment ce qui suit :
 - outils et ressources qui seront offerts;
 - manière de remplir les profils d'utilisateur;
 - foires aux questions;
 - instructions sur la communication de rétroaction pendant la transition.

Le plan de formation du bureau de service de niveau 1 doit comprendre ce qui suit :

- le calendrier des activités de transition;
- la description des droits d'accès, des rôles et des responsabilités des agents du bureau de service de niveau 1 pendant la migration du GC;
- des instructions sur la manière de trouver des documents de soutien;
- les procédures d'acheminement aux paliers hiérarchiques supérieurs.

Le plan de formation des administrateurs du GC doit comprendre ce qui suit :

- le calendrier des activités de transition;
- la description des droits d'accès, des rôles et des responsabilités du GC et de ses administrateurs pendant la migration du GC;
- des instructions sur la façon de trouver des documents de soutien.

3. Calendrier des activités qui auront lieu avant, pendant et après les activités de transition
4. Résultats attendus
5. Précisions sur le type de ressources du GC qui seront requises, moment auquel elles seront requises, et durée pendant laquelle elles seront requises pour la gestion du changement
6. Établissement de rapports sur la gestion du changement

L'entrepreneur doit produire des rapports sur la gestion du changement faisant état des données sur l'état de la transition globale de TPSGC, y compris des statistiques concernant ce qui suit :

- a. les profils d'identité créés et le nombre d'utilisateurs dont la migration a été réussie (total, pourcentage);
- b. les appels au bureau de service liés aux activités de transition;
- c. le pourcentage de formulaires de rétroaction remplis après la migration.

L'entrepreneur doit veiller à ce que le plan de gestion du changement cadre avec le plan de phase de préparation opérationnelle et les calendriers des vagues.

L'entrepreneur doit commencer à exécuter les activités indiquées dans le plan de gestion du changement, conformément au calendrier établi, au moins 30 jours ouvrables avant la tenue de la première activité de transition prévue.

6.4.8 Plan d'habilitation des fournisseurs

Dans cette section, on trouvera une description détaillée d'un certain nombre de mécanismes, de stratégies et d'activités, mis en correspondance avec les attentes énoncées à la Partie 6. Pendant la mise en œuvre du projet, d'autres éléments pourraient être ajoutés.

L'entrepreneur doit fournir un plan d'habilitation des fournisseurs abordant les aspects suivants.

- **Sensibilisation** : conception d'une stratégie visant à ce que les fournisseurs prennent connaissance du changement. La stratégie devrait tenir compte des principaux objectifs du changement et prévoir à quel moment ils doivent être atteints et de quelle manière ils doivent être atteints.

- **Compréhension** : compréhension par les fournisseurs de la nature et du but du changement, et de l'incidence qu'il pourrait avoir sur eux. L'entrepreneur sera responsable des communications destinées à la collectivité des fournisseurs sur les changements quant à la façon dont ils font affaire avec le GC et sur ce qui doit être fait pour effectuer la mise en œuvre.
- **Perception positive** : élaborer et mettre en œuvre des stratégies et des modèles d'interaction afin de favoriser une perception positive du changement chez les fournisseurs.
- **Mise en œuvre** : appuyer les processus, les directives et les systèmes afin de s'assurer que le changement est entièrement mis en œuvre dans la collectivité des fournisseurs. Un calendrier proposé visant une mise en œuvre complète du changement sera inclus.
- **Adoption** : changement mis en œuvre depuis suffisamment longtemps pour en évaluer la valeur et les répercussions. L'évaluation de ce projet sera continue. Cependant, une fois que le changement aura été entièrement mis en œuvre, une évaluation indiquera la valeur et les répercussions.

Tandis que des stratégies et des événements de communication précis seront élaborés afin de soutenir les fournisseurs pendant ces phases, notamment en ce qui concerne leurs attentes, l'entrepreneur doit appuyer un éventail d'initiatives courantes et continues qui serviront à faire le suivi des attentes des fournisseurs, de leurs commentaires et de leurs attitudes.

6.5 SERVICES DE TRANSITION

6.5.1 Contexte

Bien que les principes de gestion indiqués à la section 6.2 s'appliquent pendant toute la durée du contrat (notamment lors des trois phases énoncées ci-dessous : mise en place/transition d'entrée, opérations courantes et clôture/transition de sortie), on convient que la majorité des exigences fonctionnelles liées à la gestion de la SAE s'appliqueront lors de la phase des opérations courantes.

Le contrat comporte trois phases distinctes.

6.5.2 Phase de mise en place ou de transition d'entrée

Cette phase comprend toutes les activités requises pour mettre en œuvre la SAE. Elle inclut toutes les activités nécessaires pour élaborer un plan de transition pour un projet, planifier les activités associées à la préparation de l'environnement de la SAE, convertir des données et procéder à la migration, à l'intégration et aux activités de mise à l'essai et faciliter la gestion du changement organisationnel ainsi que la formation. Cette phase comprend également :

- la recherche fondamentale et une évaluation des exigences spécifiques liées au traitement de divers composants du service;
- la mise à l'essai de solutions opérationnelles;
- l'intégration des données existantes;
- l'élaboration des lignes directrices de la solution;

- l'élaboration de documents pour les procédures opérationnelles, au besoin.

6.5.3 Phase de démarrage ou transition d'entrée

6.5.3.1 Approche

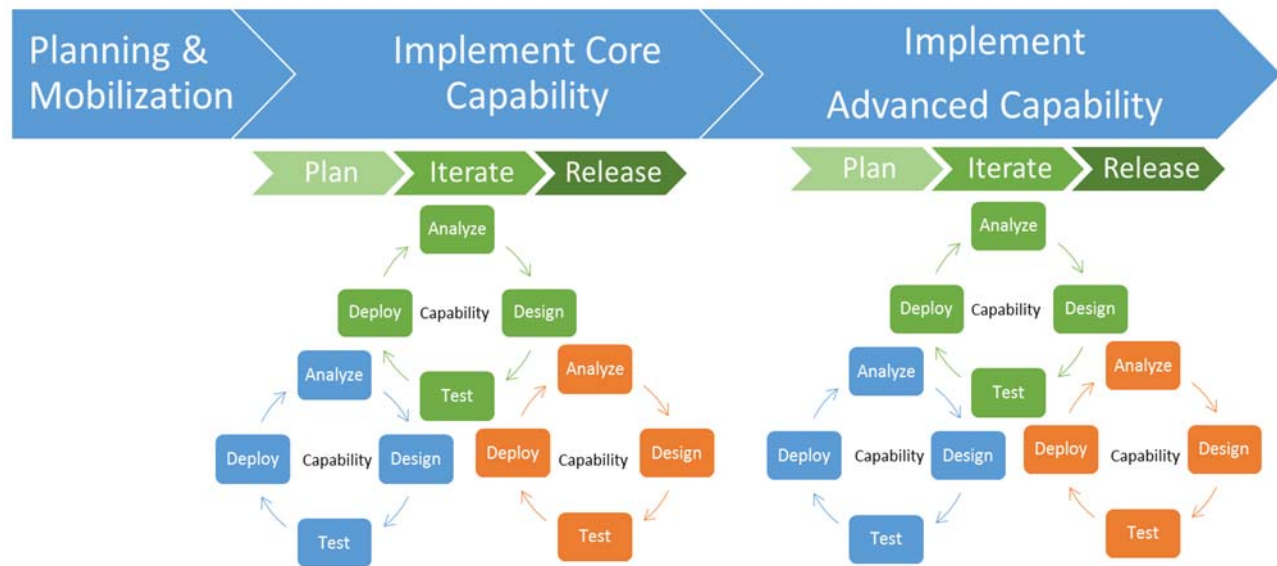
Pour gérer un démarrage ou la transition d'entrée, le GC adoptera une approche proactive axée sur des jalons. Étant donné l'envergure et la complexité des activités requises pour assurer une transition d'entrée en douceur, TPSGC et l'entrepreneur devront adopter une approche de mise en œuvre collaborative et souple.

L'entrepreneur doit effectuer une évaluation générale de l'état actuel de TPSGC et des aspects touchés par les changements, dont les principaux processus opérationnels. Pour chaque domaine de changement, l'entrepreneur doit établir les buts, la vision et l'ensemble de principes à suivre en fonction des objectifs opérationnels existants, des pratiques exemplaires et des commentaires des clients. Ces buts doivent faciliter la planification, la normalisation et l'harmonisation de domaines spécifiques de l'organisation, pour qu'elle soit prête au changement.

La phase de la transition d'entrée définit la solution organisationnelle globale, du point de vue des composants intégrés généraux, avec suffisamment de détails pour que les travaux préparatoires commencent. En outre, l'architecture opérationnelle est conçue en tenant compte du service opérationnel à venir, afin de s'assurer de répondre aux attentes et aux objectifs de rendement opérationnel.

La planification de la mise en œuvre doit viser un rapide rendement du capital investi, « en générant continuellement de la valeur ». C'est-à-dire que la capacité devrait être livrée de façon continue, pour permettre au GC de commencer à utiliser la SAE sans délai. Le plan de mise en œuvre doit reposer sur une approche qui divise la solution globale en une série de versions plus faciles à gérer, qui peuvent être mises en œuvre rapidement.

Figure 7 – Exemple d'approche souple



6.5.3.2 Plan de mise en œuvre – Mise en place ou transition d'entrée

Dans le cadre de la transition d'entrée et du plan de mise en œuvre, l'entrepreneur doit décrire son approche de gestion globale, et notamment (mais pas seulement) ce qui suit :

- la détermination des ressources requises pour réaliser les principaux jalons;
- l'approche de gestion de projet proposée pour atteindre chacun des jalons;
- l'approche de gestion des risques et de résolution des problèmes proposée;
- le calendrier global complet pour la mise en œuvre, décrivant brièvement les principaux risques, les activités importantes et les stratégies d'atténuation clés, pour chacun des principaux jalons de la transition.

6.5.3.3 Mise en place ou transition d'entrée – Utilisateurs

Conformément aux objectifs précisés dans la Partie 1 de l'EDT, le plan de mise en œuvre de l'entrepreneur doit mettre l'accent sur l'approche stratégique pour offrir la SAE aux utilisateurs, et leur permettre d'opérer la transition des processus existants vers les processus électroniques. À tout le moins, le plan de mise en œuvre final détaillé doit décrire :

- les services et les produits livrables relatifs à la solution proposée dans le cadre des exigences fonctionnelles et globales;
- la façon dont l'entrepreneur compte intégrer chacune des collectivités d'utilisateurs.

6.5.3.4 Planification de la transition

Activités nécessaires pour élaborer un plan de transition de projet avec la contribution et l'accord de tous les intervenants.

Tableau 109 – Rôles et responsabilités se rapportant à la planification de la transition

Rôles et responsabilités se rapportant à la planification de la transition	Entrepreneur	GC
Préparer un plan de projet qui servira de base à une planification et à une exécution intégrées de la transition.	R	A
Approuver le plan de projet.	I	R
Fournir du personnel de l'entrepreneur qui détient le niveau de compétence requis et qui est formé pour assurer la transition.	R	A
Cerner les zones de transition à haut risque et à incidence élevée, élaborer des stratégies d'atténuation, recommander des mesures d'atténuation et présenter les résultats au GC.	R	A
Examiner les plans d'atténuation des risques et déterminer, avec l'aide de l'entrepreneur, les stratégies d'atténuation et les lignes de conduite à adopter, s'il y a lieu.	C	R
Documenter l'état de base : les schémas de processus généraux, les procédures d'utilisation normalisées, les niveaux de service de référence pour les utilisateurs et les activités opérationnelles. Ces données étayeront les activités de planification de la transition, de préparation opérationnelle, de transfert et de stabilisation.	R	A
Élaborer, mettre à jour et réviser un plan de transition détaillé qui comprend une approche, des activités, des jalons et un calendrier, qui cerne les risques, et qui prévoit des stratégies d'atténuation.	R	A
Approuver les plans, les calendriers et les documents liés au projet de transition, et toutes les révisions du plan.	I	R
Fournir des rapports de situation et des plans d'atténuation des risques chaque semaine.	R	A

6.5.3.5 Transition de l'infrastructure

Cela comprend toutes les activités nécessaires au soutien à la transition, pour tous les systèmes compris dans la portée.

Tableau 110 – Rôles et responsabilités se rapportant à la transition de l'infrastructure

Rôles et responsabilités se rapportant à la transition de l'infrastructure	Entrepreneur	GC
Procéder à un transfert de connaissances avec le GC, les entrepreneurs ou les entrepreneurs qui offrent actuellement le service.	R	A
Documenter les tâches administratives liées au système et à la base de données dans une base de données de gestion des connaissances afin d'optimiser la collecte et l'organisation de l'information.	R	A
Travailler avec les entrepreneurs actuels et le GC, et les soutenir dans l'atteinte des jalons du plan de transition.	C	R

6.5.3.6 Transition et migration

Toutes les activités associées à la préparation de l'environnement du GC en vue de la transition.

Tableau 111 – Rôles et responsabilités se rapportant à la transition et à la migration

Rôles et responsabilités se rapportant à la transition et à la migration	Entrepreneur	GC
Exécuter les plans de transition.	R	A
Fournir des rapports de situation sur la transition au Bureau du programme.	R	A
Gérer et mettre à jour un calendrier de transition détaillé qui comprend les activités, les produits livrables, les jalons et les dépendances ou les liens avec le calendrier de l'entrepreneur qui offre le service en ce moment.	R	A
Élaborer, cerner et rendre compte des activités de cheminement critique prévues au calendrier de transition sur une base hebdomadaire et transmettre les problèmes au GC, au besoin.	R	A
Fournir des processus et des modèles normalisés qui utilisent des outils automatisés autant que possible, qui comprennent au moins : <ul style="list-style-type: none"> • un registre des risques; • un registre des problèmes; • un calendrier intégré de jalons; • un rapport de situation et un rapport sur le rendement; • des processus et des modèles de contrôle des modifications; • des processus de communication; • la gestion du changement (formation, etc.); • la gestion du savoir en matière de TI et des outils pour le répertoire de documents. 	R	A
Approuver les processus et les modèles.	I	R
Élaborer un plan d'évaluation de l'état de préparation de la mise en œuvre, un calendrier d'évaluation de la préparation opérationnelle, une stratégie de retour en arrière, des fiches d'évaluation, et des critères de préparation critiques ciblés et définis, qui deviendront les moteurs des décisions d'aller de l'avant ou non en fonction de l'état de préparation global, pour l'entrée en service de tout nouveau service ou d'un nouvel environnement de TI.	R	A
Approuver le plan d'évaluation de l'état de préparation.	I	R
Réaliser des évaluations de l'état de préparation à la mise en œuvre et rendre compte des résultats et des recommandations chaque semaine, avant le transfert, et cerner les points ou les situations qui pourraient empêcher le transfert.	R	A
Mettre en place et appliquer des mesures correctives reposant sur des évaluations de préparation et des rapports de situation soumis au GC.	R	A

Vérifier que tous les travaux, les mises à l'essai, les évaluations et les mesures correctives ont été effectués, afin de s'assurer que le GC soit prêt à 100 % avant l'entrée en service, et ce, pour tous les critères de mise en œuvre.	R	A
Transmettre les communications nécessaires aux intervenants, conformément à la politique de communication préconisée par le GC avant la mise en œuvre.	R	A
Réviser et déployer les communications destinées aux intervenants avant la mise en œuvre.	C	R
Recueillir et analyser des commentaires, des demandes ou de la rétroaction des intervenants quant aux problèmes éprouvés, et rendre compte de cette information.	C	R
Fournir des recommandations sur la ligne de conduite optimale à adopter pour traiter et résoudre les problèmes des intervenants.	R	A
Examiner les rapports des intervenants et autoriser les mesures correctives appropriées.	C	R
Élaborer un plan de mise en œuvre détaillé comprenant une liste de contrôle avant la mise en œuvre et des critères d'évaluation mesurables postérieurs à la mise en œuvre, pour la SAE.	R	A
Examiner et approuver le plan de mise en œuvre.	I	R
L'entrepreneur doit mettre en œuvre ses services en adoptant une approche progressive au sein des ministères, selon les spécifications du GC, lors de l'entrée en service.	R	A
L'entrepreneur doit réaliser toutes les activités de mise en œuvre dans les délais prévus dans le plan de mise en œuvre définitif.	R	A
Élaborer un plan de mise en œuvre détaillé comprenant une liste de contrôle avant la mise en œuvre et des critères d'évaluation mesurables postérieurs à la mise en œuvre. Ceux-ci aideront les sociétés d'État, les ministères et les agences participants à se préparer à la mise en œuvre et au déploiement du service.	R	A
Formuler des recommandations pour aller de l'avant ou non, et préparer un document de décisions quant à la mise en œuvre, aux fins d'approbation.	R	A
Transmettre les communications nécessaires aux intervenants pendant la mise en œuvre, conformément à la politique de communication préconisée par le GC.	R	A
Réviser et déployer les communications destinées aux intervenants pendant le transfert.	I	R
Recueillir et analyser des commentaires, des demandes ou de la rétroaction des intervenants quant aux problèmes éprouvés, et rendre compte de cette information.	C	R
Examiner les rapports des intervenants et autoriser les mesures correctives appropriées.	C	R
Gérer la mise en œuvre et le transfert conformément au plan, sans interrompre la prestation des services du GC.	R	A

Réaliser entièrement les activités postérieures au transfert, conformément au plan de transfert, et s'assurer qu'elles sont réalisées à 100 %.	R	A
--	---	---

6.5.3.7 Intégration de la transition et mise à l'essai

Cette étape vise à garantir que les bons plans d'essai et les bonnes exigences sont en place afin de renforcer les services de mise à l'essai requis pour assurer une transition efficace.

Tableau 112 – Rôles et responsabilités se rapportant à l'intégration de la transition et à la mise à l'essai

Rôles et responsabilités se rapportant à l'intégration de la transition et à la mise à l'essai	Entrepreneur	GC
Proposer des stratégies de mise à l'essai et d'intégration et planifier une vérification relative aux exigences fonctionnelles, de rendement et de fiabilité.	R	A
Examiner et approuver les plans et les stratégies d'intégration et de mise à l'essai.	I	R
Recommander des exigences en matière d'intégration et de mise à l'essai.	R	A
Approuver les exigences en matière d'intégration et de mise à l'essai.	I	R
Élaborer, consigner et tenir à jour un plan d'intégration et de mise à l'essai qui répond aux exigences et qui respecte les politiques définies.	R	A
Gérer l'environnement d'essai pour l'intégration. L'entrepreneur doit fournir un environnement de mise à l'essai exclusif à TPSGC, accessible par Internet. TPSGC utilisera cet environnement pour mettre ses applications à l'essai, de façon continue et non prévue. <ul style="list-style-type: none"> • Fonctionnalité : Maintenue en tout temps, au moyen d'un code rappelant l'environnement de production et mise à jour de façon à y intégrer les configurations lors des séances de mise à l'essai prévues avec l'entrepreneur. • Disponibilité : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à l'exception des périodes d'entretien prévues régulièrement qui ne dépassent pas 4 heures par semaine et des réductions imposées à l'entrepreneur pour la résolution des problèmes. • Soutien : De 7 h à 20 h, heure de l'Est, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés. • Gestion des incidents et des problèmes : Traitement par priorité des incidents touchant l'environnement de mise à l'essai durant les heures normales de travail. 	R	A

Si un incident n'est pas réglé au plus tard à 20 h, heure de l'Est, ou s'il se produit en dehors des heures normales de soutien, les travaux de résolution reprendront à 7 h, heure de l'Est, le jour ouvrable suivant.		
L'entrepreneur doit fournir du soutien au GC dans le cadre des activités de mise à l'essai lorsque la SAE est modifiée ou mise à jour.	R	A
Conserver des matrices des versions des logiciels dans les environnements de développement, d'assurance de la qualité et de production et sur les réseaux.	R	A
Assurer l'intégration et réaliser des tests de sécurité pour toutes les données et tous les équipements et réseaux, en fonction des exigences définies dans le plan et dans les politiques et procédures du GC.	R	A
Évaluer tous les nouveaux composants du système et des services et leurs mises à niveau afin de vérifier qu'ils sont conformes aux règlements, aux procédures et aux règles de sécurité du GC.	R	A
Proposer un plan d'intégration et de mise à l'essai.	R	A
Évaluer et communiquer l'incidence globale et le risque potentiel pour les composants du système avant la mise en œuvre des changements.	R	A
Établir les exigences relatives aux essais d'acceptation par les utilisateurs.	C	R
Élaborer des plans d'essais d'acceptation par les utilisateurs conformément aux exigences.	C	R
Examiner et approuver les plans d'essais d'acceptation par les utilisateurs.	C	R
Mener les essais d'acceptation par les utilisateurs et consigner les résultats conformément aux exigences.	R	A
Examiner et approuver les résultats des essais d'acceptation par les utilisateurs.	C	R
Lors de l'ajout ou de la mise à niveau d'équipement, de logiciels ou de services, réaliser leur intégration par étape afin que leur transition à l'environnement existant se fasse sans heurt, conformément aux exigences établies.	R	A
Mener des essais d'acceptation par les utilisateurs.	I	R
Communiquer les résultats des essais d'acceptation par les utilisateurs à l'entrepreneur.	C	R
Évaluer et communiquer l'incidence globale et le risque potentiel pour les composants du système avant la mise en œuvre des changements.	R	A

6.5.3.8 Stabilisation du programme et après-transition

Ce sont les services requis pour soutenir l'organisation après la transition, afin de l'aider à maintenir un état stable.

Tableau 113– Rôles et responsabilités se rapportant à la stabilisation du programme et à l'après-transition

Rôles et responsabilités se rapportant à la stabilisation du programme et à l'après-transition	Entrepreneur	GC
Résoudre tout problème de stabilisation ou problème postérieur au transfert signalé par le GC en haute priorité, dans les cinq (5) jours suivant le transfert.	R	A
Effectuer une inspection à la suite du transfert et soumettre la liste de contrôle postérieure au transfert dans les cinq (5) jours suivant le transfert.	R	A
Effectuer une évaluation de stabilisation moins de dix (10) jours après le transfert, réaliser une analyse et formuler des recommandations.	R	A
Achever toutes les activités de stabilisation moins de 30 jours après le transfert.	R	A
Élaborer les communications requises destinées aux intervenants immédiatement après le transfert.	R	A
Déployer les communications destinées aux intervenants immédiatement après le transfert.	I	R
Recueillir et analyser des commentaires, des demandes ou de la rétroaction des intervenants quant aux problèmes éprouvés, et rendre compte de cette information.	R	A
Procéder à un examen à la suite de la transition, moins de 60 jours après le transfert.	R	A
Fournir un rapport présentant les leçons apprises pendant la transition, aux fins d'approbation par le chargé de projet, dans les 90 jours suivant la date d'entrée en service. Ce rapport énoncera toutes les leçons tirées de l'exécution du plan de mise en œuvre de la transition d'entrée.	R	A
Intégrer les leçons apprises aux activités de transition ultérieures (les transitions futures, la planification de transitions de sortie, etc.).	R	A
Élaborer les communications destinées aux intervenants après la transition.	R	A
Revoir et diffuser les communications destinées aux intervenants après la transition.	I	R
Recueillir et analyser des commentaires, des demandes ou de la rétroaction des intervenants quant aux problèmes éprouvés, et rendre compte de cette information.	R	A

6.6 PHASE DE SOUTIEN CONTINU

Cette phase est celle pendant laquelle le service est en cours (entrée en service), c'est-à-dire où la SAE est disponible, où un suivi est effectué, et où des changements et des améliorations sont apportés au besoin. Du soutien et de la formation sont offerts, parallèlement à la gestion continue du changement organisationnel.

6.6.1 Soutien continu

Il s'agit des activités opérationnelles quotidiennes nécessaires à la gestion efficace de la SAE et de son environnement de production. Ces activités concernent notamment la gestion des problèmes, des incidents et du changement, les procédures de communication et d'acheminement des problèmes au palier hiérarchique approprié ainsi que l'établissement de rapports de gestion réguliers.

Tableau 114 – Rôles et responsabilités se rapportant au soutien continu

Rôles et responsabilités se rapportant au soutien continu	Entrepreneur	GC
Fournir des outils et des processus consignés pour fournir le soutien nécessaire quant à sa SAE, particulièrement dans les domaines suivants : <ul style="list-style-type: none"> la gestion des incidents et des problèmes; la gestion du changement; les procédures de communication et d'acheminement aux paliers hiérarchiques supérieurs. 	R	A
Planifier une période de maintenance courante par semaine, laquelle ne doit pas déranger l'environnement de production, à moins qu'un préavis de quatre (4) semaines ne soit fourni.	R	A
Fournir des rapports de situation détaillant les progrès et les mises à jour de soutien continu.	R	A

6.6.1.1 Gestion des changements organisationnels et soutien à la formation

Cela vise à assurer la transition de la SAE du GC, qui comprend une formation technique et des utilisateurs finaux, des communications efficaces et la participation des intervenants concernés.

Tableau 115 – Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des changements organisationnels et au soutien à la formation

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des changements organisationnels et au soutien à la formation	Entrepreneur	GC
Mettre en place une stratégie et des objectifs en matière de gestion du changement et de formation.	C	R
Élaborer un plan, du matériel, une démarche logistique et un calendrier de formation qui pourraient comprendre : <ul style="list-style-type: none"> une stratégie d'apprentissage; une évaluation des besoins en formation par catégorie d'utilisateurs. Cette évaluation doit comprendre les besoins initiaux en matière de formation en vue de la mise en service de la SAE ainsi que les besoins continus en formation des nouveaux utilisateurs et en formation d'appoint; les besoins en formation touchant l'accès des administrateurs. 	R	A
Réviser ou mettre à jour le matériel de formation chaque année ou au	R	A

Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des changements organisationnels et au soutien à la formation	Entrepreneur	GC
moment de la mise en œuvre d'une version importante pour tenir compte des nouvelles caractéristiques et des changements apportés. Le matériel de formation doit correspondre au plan de formation approuvé.		
Approuver les documents de formation et le plan de formation.	I	R
Fournir du contenu pour les modules de formation libre de droits d'auteur et de redevances pour toute modification et rediffusion par le Canada.	R	A
Donner une formation en matière de gestion du changement et de transfert des connaissances.	R	A
Appliquer le plan de formation et de gestion du changement organisationnel.	C	R
Procéder à une analyse du public cible et des stagiaires.	C	R
Donner une formation destinée aux administrateurs techniques.	R	A
Donner une formation des utilisateurs finaux à l'intention des fournisseurs.	R	A
Tenir une formation des formateurs pour les spécialistes de l'approvisionnement, conformément aux directives du GC.	R	A
Avant chaque nouvelle version du produit, donner aux employés travaillant sous la responsabilité du chargé de projet une formation axée sur leurs rôles.	R	A
Renseigner les ministères clients et les utilisateurs finaux au sujet de la solution de bout en bout, qui soutiendra leurs exigences opérationnelles, et les sensibiliser à l'égard de cette solution.	R	A
Informers nos clients des plus récentes tendances et nouveautés, et des derniers développements.	R	A
Communiquer des renseignements au sujet des mises à niveau, des améliorations et des nouvelles fonctionnalités à notre public cible.	R	A
Gérer les moyens de communication.	C	R
Gérer le calendrier des communications et leur fréquence.	C	R
Élaborer des mesures de gestion du changement.	C	R
Gérer la transition organisationnelle (p. ex. formation, nouveaux flux de processus, reclassification).	C	R

6.7 PHASE DE CLÔTURE OU DE TRANSITION DE SORTIE

Cette phase constitue celle au cours de laquelle l'entrepreneur prépare les produits livrables, les ressources, la documentation et les renseignements relatifs à un client qui sont requis pour la transition, en vue de l'entrée en vigueur du prochain contrat. L'entrepreneur doit continuer de fournir un soutien continu pendant la phase de clôture ou de transition de sortie.

6.7.1 Phases du contrat – Clôture/transition de sortie

Les services de transition de sortie aident à faire le passage à un nouveau service (fourni par un nouvel entrepreneur ou à une entité du GC). Cela comprend notamment la migration de toutes les

données de la SAE vers le nouveau service du GC. L'entrepreneur doit également remettre au GC les renseignements nécessaires à la migration des données existantes de la SAE vers le nouveau service du GC. Les rôles et responsabilités sont énoncés dans le tableau ci-après. Deux scénarios de transition sont décrits dans la section qui suit, soit Soutien à la transition de services compris dans la portée (transition d'un fournisseur externe à un autre fournisseur externe et transition d'un fournisseur externe à un fournisseur interne au GC). L'entrepreneur doit fournir une stratégie de transition de sortie décrivant comment il concevra une solution pouvant être transférée avec succès du contrat actuel au prochain contrat. La stratégie de transition de sortie doit au moins tenir compte des éléments suivants :

- le processus de transfert des connaissances proposé;
- le transfert des documents (volumes, formats), et les moyens utilisés pour régler les problèmes de conversion de données;
- la manière dont les renseignements relatifs aux structures, aux domaines et aux processus liés aux données seront transférés;
- les principes concernant l'historique des transactions des clients et la migration des renseignements sur les comptes;
- les activités probables ou envisagées par l'entrepreneur pour la transition de sortie;
- les délais pour arrêter et mettre en attente les processus d'approvisionnement afin d'exporter les données dans le nouveau système;
- l'approche proposée pour garantir que l'entrepreneur offrira toujours le même niveau et la même qualité de service aux clients et aux intervenants, et la continuité des services d'approvisionnement;
- la méthode proposée quant aux rapports avec le titulaire, y compris les dispositions des fichiers de consultation dans les systèmes, les champs de données, l'explication des codes ainsi que la consultation générale pour expliquer les pratiques et procédés administratifs qui ne sont pas exclusifs.

6.7.1.1 Généralités

Tableau 116 – Rôles et responsabilités concernant la transition de sortie

Rôles et responsabilités concernant la transition de sortie	Entrepreneur	GC
Élaborer un plan de transition de sortie qui facilite le passage d'un fournisseur de services à un autre.	R	A
Le plan de transition de sortie doit reprendre les éléments pertinents du rapport sur les leçons apprises lors de la transition d'entrée. Il doit en outre faire état de l'ensemble des activités, des produits livrables, des dépendances, des jalons, des ressources attribuées et du niveau d'effort, ainsi que des hypothèses et des dépendances essentielles.	R	A
Le plan de transition de sortie doit traiter, à tout le moins, de ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> • la stratégie relative à la transition de sortie; • les aspects de la gestion de projet; • le soutien relatif à la conversion et à la migration de données; 	R	A

Rôles et responsabilités concernant la transition de sortie	Entrepreneur	GC
<ul style="list-style-type: none"> le soutien relatif à la gestion du changement; le soutien relatif aux communications et à la sensibilisation; le soutien relatif à la documentation et aux dossiers; le soutien des deux entrepreneurs pendant la transition; le soutien relatif aux opérations; le soutien aux utilisateurs. 		
Fournir le même type et la même qualité de services, conformément aux modalités du contrat, peu importe le volume de transactions.	R	A

6.7.1.2 Services de transition d'un fournisseur externe vers un autre fournisseur externe

Une fois ses obligations en lien avec les énoncés de travaux liés à la SAE remplies pendant les périodes prévues au contrat, ou à la résiliation justifiée de ce dernier, l'entrepreneur pourrait devoir appuyer d'éventuelles transitions de la prestation de services de TI compris dans la portée.

Ce pourrait être le cas si le GC estime, à sa seule discrétion, qu'il serait préférable de confier la prestation des services de TI compris dans la portée à un autre entrepreneur que celui retenu au départ. Dans une telle situation, il est attendu de l'entrepreneur sortant qu'il contribue aux activités à réaliser pour faire la transition vers le nouvel entrepreneur.

Tableau 117 – Rôles et responsabilités concernant la transition éventuelle des services compris dans la portée

Rôles et responsabilités concernant la transition éventuelle des services compris dans la portée	Entrepreneur actuel	Nouvel entrepreneur	GC
Communiquer au nouvel entrepreneur les leçons apprises dans le cadre des premiers services de transition compris dans la portée du présent énoncé des travaux, ainsi que lui remettre les biens et documents pertinents (Appendice A).	R	C	A
Élaborer le plan de transition et être le principal responsable de sa mise en place, ainsi que de la réalisation de toutes les activités de gestion de projet et d'établissement de calendrier relatives aux services de TI compris dans la portée touchés, pour ainsi faciliter la transition entre l'entrepreneur actuel et le suivant.	C	R	A
Cibler les dépendances entre l'entrepreneur actuel et le suivant relatives à la transition de l'infrastructure, ce qui comprend toutes les activités nécessaires pour transférer l'ensemble des systèmes compris dans la portée.	C	R	A
Cibler les dépendances entre l'entrepreneur actuel et le suivant relatives à la transition et à la migration, ce qui comprend la préparation de l'environnement du GC à la transition.	C	R	A

Rôles et responsabilités concernant la transition éventuelle des services compris dans la portée	Entrepreneur actuel	Nouvel entrepreneur	GC
Cibler les dépendances entre l'entrepreneur actuel et le suivant relatives à la conversion des données et à la migration, ce qui comprend la conversion et la migration des données pertinentes.	C	R	A
Cibler les dépendances entre l'entrepreneur actuel et le suivant relatives à l'intégration et à la mise à l'essai, ce qui comprend l'établissement des plans et des besoins en matière d'essai à l'appui d'une transition efficace.	C	R	A
Cibler les dépendances entre l'entrepreneur actuel et le suivant relatives à la gestion du changement organisationnel et à la formation, ce qui comprend une solide formation technique et des utilisateurs finaux, des communications efficaces et la participation des intervenants concernés.	C	R	A
Cibler les dépendances entre l'entrepreneur actuel et le suivant relatives à la conformité et aux règlements, ce qui comprend la vérification que la SAE respecte les politiques, les procédures et les règlements pertinents.	I	C	R
Réaliser et appuyer toutes les activités du plan de transition des services compris dans la portée relatives à la transition de l'infrastructure, à la transition et à la migration, à la conversion et à la migration des données, à l'intégration et à la mise à l'essai, à la gestion du changement organisationnel et au soutien à la formation, à la conformité et aux règlements, dont seul l'entrepreneur actuel peut être responsable, ou qui ne peuvent être réalisées qu'avec l'appui de l'entrepreneur.	R	C	A

6.7.1.3 Transition du fournisseur vers le GC

Une fois ses obligations en lien avec les énoncés de travaux liés à la SAE remplies pendant les périodes prévues au contrat, ou à la résiliation justifiée de ce dernier, l'entrepreneur pourrait devoir appuyer d'éventuelles transitions de la prestation de services de TI compris dans la portée à une entité du GC.

Ce pourrait être le cas si le GC estime, à sa seule discrétion, qu'il serait préférable de confier la prestation des services de TI compris dans la portée à une entité du GC plutôt que de continuer à faire affaire avec l'entrepreneur.

Dans une telle situation, il est attendu de l'entrepreneur qu'il contribue aux activités à réaliser pour faire la transition vers l'entité du GC.

Tableau 118 – Rôles et responsabilités concernant la transition éventuelle des services compris dans la portée, de l'entrepreneur vers le GC

Rôles et responsabilités concernant la transition éventuelle des services compris dans la portée de l'entrepreneur vers le GC	Entrepreneur	GC
Communiquer au GC les leçons apprises dans le cadre des premiers services de transition compris dans la portée du présent énoncé des travaux, ainsi que lui remettre les biens et documents pertinents (Appendice A).	R	C
Élaborer le plan de transition et être le principal responsable de sa mise en place, ainsi que de la réalisation de toutes les activités de gestion de projet et d'établissement de calendrier relatives aux services de TI compris dans la portée touchés, pour ainsi faciliter la transition entre l'entrepreneur actuel et le GC.	C	R
Cibler les dépendances entre l'entrepreneur actuel et le GC relatives à la transition de l'infrastructure, ce qui comprend toutes les activités nécessaires au transfert de l'ensemble des systèmes compris dans la portée.	C	R
Cibler les dépendances entre l'entrepreneur actuel et le GC relatives à la transition et à la migration, ce qui comprend préparer l'environnement du GC à la transition.	C	R
Cibler les dépendances entre l'entrepreneur actuel et le GC relatives à la conversion des données et à la migration, ce qui comprend la conversion et la migration des données pertinentes.	C	R
Cibler les dépendances entre l'entrepreneur actuel et le GC relatives à l'intégration et à la mise à l'essai, ce qui comprend établir les plans et les besoins en matière d'essai à l'appui d'une transition efficace.	C	R
Cibler les dépendances entre l'entrepreneur actuel et le GC relatives à la gestion du changement organisationnel et à la formation, ce qui comprend une solide formation technique et des utilisateurs finaux, des communications efficaces et la participation des intervenants concernés.	C	R
Cibler les dépendances entre l'entrepreneur actuel et le GC relatives à la conformité et aux règlements, ce qui comprend voir à ce que la SAE respecte les politiques, les procédures et les règlements pertinents.	I	R
Réaliser et appuyer toutes les activités du plan de transition des services compris dans la portée relatives à la transition de l'infrastructure, à la transition et à la migration, à la conversion et à la migration des données, à l'intégration et à la mise à l'essai, à la gestion du changement organisationnel et à la formation, à la conformité et aux règlements, pour lesquelles seul l'entrepreneur peut être responsable ou qui ne peuvent être réalisées qu'avec l'appui de l'entrepreneur.	R	C

6.7.1.4 Biens et documents liés à la transition de sortie

Ci-dessous figure la liste des biens et des documents compris dans cette phase :

- biens (usage exclusif et usage partagé) et les registres de biens;

- état et historique d'entretien des biens;
- sous-contrats et liste des sous-traitants;
- licences d'utilisation du logiciel, dont des renvois aux exigences du propriétaire de ce dernier (y compris le transfert);
- état du logiciel tiers couvrant l'entrepreneur, versions, état des mises à jour et frais de maintenance et de licence;
- état des programmes personnalisés, y compris le code source et la documentation;
- dossiers des clients et autres (dont les ententes de sous-traitance nécessaires à la prestation des services);
- renseignements sur la configuration;
- données stockées dans des environnements de l'entrepreneur ou d'un tiers, y compris dans des environnements infonuagiques;
- toutes les bases de données contenant des données appartenant au GC;
- programmes et projets (fermés ou ouverts);
- bases de données de connaissances;
- bases de données sur les défaillances;

Documentation générale comprenant ce qui suit (sans s'y limiter) :

- représentations architecturales et conceptuelles des services,
- les documents relatifs au logiciel (utilisateur/administrateur);
- documents récents ou mis à jour sur les procédures et les processus,
- documents sur les flux et les instructions de travail,
- registres de gestion des services et registres d'incidents et de changement,
- registre des risques;

Documentation tactique comprenant ce qui suit (sans s'y limiter) :

- rapports sur le niveau du service,
- catalogue de services,
- plans de prestation de services,
- registre d'incidents et de changements,
- calendrier de projet et de changement,
- documents sur les projets prévus et en cours,
- calendriers de mise en production,
- documents sur la planification de la gestion du rendement et de la capacité,
- plans de création et d'innovation liés aux services concernés,
- plans de communication et matériel sur les activités de communication prévues ou actuelles (en ligne et hors ligne);

Documentation stratégique, comprenant ce qui suit :

- plans relatifs aux comptes clients,
- plans de relations stratégiques,
- feuilles de route concernant la technologie et les services,
- documentation sur la gouvernance et l'architecture d'entreprise.

6.8 CALENDRIER DES PRODUITS LIVRABLES

Tableau 119 – Calendrier des produits livrables

Identificateur de l'EDT	Titre du produit livrable	Objet	Fréquence	Échéancier
3.6.1	Principes de préparation des communications	Ce plan de communication devrait faire le lien entre les objectifs opérationnels et la planification et la prestation des communications; expliquer la façon dont les communications contribueront à l'atteinte des objectifs du projet, ainsi que les choix stratégiques qui ont été faits et les motifs de ces choix; favoriser une compréhension commune des auditoires et des priorités; créer une continuité dans l'activité de communication sur une période prolongée; exprimer clairement les objectifs et les mesures de réussite; explorer et atténuer les risques que présentent les communications.	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution du contrat
3.8.4.6	Tableau 35 – Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion du rendement	Établir et fournir des plans d'amélioration, au besoin, pour respecter les exigences relatives aux niveaux de service en fonction d'un délai et d'une séquence en particulier (p. ex. mensuellement).	Au besoin	À déterminer au moment de l'attribution du contrat
3.8.4.7	Tableau 36 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation des services : Gestion de la disponibilité	Établir et tenir à jour un plan de disponibilité qui est axé sur l'établissement de l'ordre de priorité et la planification des améliorations à apporter à la disponibilité de la TI qui ont été approuvées.	En cours	À déterminer au moment de l'attribution du contrat
3.8.4.8	Tableau 37 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation des services : Gestion de la capacité	Établir un plan de capacité trimestriel.	Chaque trimestre	Au moment de l'attribution du contrat
3.8.4.10	Tableau 39 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation des services : Continuité des services et reprise après sinistre	Établir et tenir à jour un plan de reprise après sinistre détaillé visant à respecter les exigences relatives à la reprise après sinistre. Le plan doit comprendre des plans pour les données, les sauvegardes, la gestion du stockage et les opérations d'urgence qui assurent le rétablissement des systèmes du GC dans les délais établis	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution du contrat

		dans les exigences relatives à la reprise lorsqu'un sinistre a des répercussions sur l'utilisation des services par le GC.		
3.8.4.10	Tableau 39 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation des services : Continuité des services et reprise après sinistre	Établir un plan d'action visant à donner suite aux résultats des essais de reprise après sinistre.	Au besoin	
3.8.4.12	Tableau 41 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation de services : Sécurité	Fournir un plan de sécurité et une infrastructure de TI fondée sur les exigences, les normes, les procédures et les politiques relatives à la sécurité ainsi que sur les exigences et les risques à l'échelle fédérale, provinciale et locale.	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution du contrat
3.8.4.12	Tableau 41 – Cycle de vie et exploitation des TI – Prestation de services : Sécurité	Mettre en œuvre des plans de sécurité physique et logique qui sont conformes aux politiques de sécurité du GC et aux normes de l'industrie dans les installations de l'entrepreneur (p. ex. ISO 27001, Control Objectives for Information and Related Technology).	Au besoin	
3.8.5.1	Tableau 42 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des changements	Fournir un plan de gestion des changements au GC aux fins d'examen.	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution du contrat
3.8.5.3	Tableau 44 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des versions	Établir, gérer et tenir à jour des plans officiels de gestion des versions pour chacune des versions en collaboration avec l'équipe de gestion des changements.	Au besoin	
3.8.5.3	Tableau 44 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des versions	Établir au besoin des plans de contrôle de la qualité et de restauration pour chaque version.	Au besoin	
3.8.5.3	Tableau 44 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des versions	Soumettre les plans de gestion des versions et les calendriers de mise en œuvre des versions au GC aux fins d'examen.	Au besoin	

3.8.5.5	Tableau 46 – Cycle de vie et exploitation des TI – Intégration et mise à l'essai	Établir, documenter et tenir à jour des procédures et des plans relatifs à l'intégration et à la mise à l'essai qui respectent les exigences et les politiques définies.	Au besoin	
3.8.5.6	Tableau 47 – Cycle de vie et exploitation des TI – Mise en œuvre et migration	Établir, documenter et tenir à jour des procédures relatives à la mise en œuvre et à la migration qui respectent les exigences et les politiques définies.	Au besoin	
3.8.5.7	Tableau 48 – Cycle de vie et exploitation des TI – Formation et transfert des connaissances	Établir, documenter et tenir à jour des procédures relatives à la formation et au transfert des connaissances qui respectent les exigences et les politiques définies.	Au besoin	
3.8.5.7	Tableau 48 – Cycle de vie et exploitation des TI – Formation et transfert des connaissances	Établir et exécuter un programme de formation à l'intention du personnel du GC sur les services fournis par l'entrepreneur (p. ex. règles d'engagement, demandes de services).	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution du contrat
3.8.5.7	Tableau 48 – Cycle de vie et exploitation des TI – Formation et transfert des connaissances	Élaborer et mettre en œuvre des procédures de transfert des connaissances qui garantiront la compréhension commune des principales composantes des environnements opérationnel et technique.	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution du contrat
3.8.5.9	Tableau 50 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des incidents	Élaborer des politiques, un processus et des procédures en matière de gestion des incidents qui permettent de répondre aux besoins en matière de soutien du GC à cet égard.	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution du contrat
3.8.5.10	Tableau 51 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des problèmes	Élaborer et mettre en œuvre un processus, des procédures et des méthodes appropriées qui répondent aux exigences et aux politiques approuvées du GC en matière de gestion des problèmes et qui respectent les exigences du GC.	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution du contrat
3.8.5.10	Tableau 51 – Cycle de vie et exploitation des TI – Soutien des services : Gestion des problèmes	Élaborer et recommander des mesures correctives ou des solutions pour corriger les incidents et les problèmes récurrents, ainsi que des stratégies et des mesures d'atténuation permettant d'éviter les problèmes potentiels relevés dans le	Au besoin	

		cadre de l'analyse des tendances.		
3.8.5.13	Tableau 54 – Cycle de vie et exploitation des TI – Mise à jour et renouvellement des technologies	Établir, documenter et tenir à jour des procédures relatives à la mise à jour et au renouvellement des technologies et élaborer des plans connexes qui respectent les exigences, les politiques définies et les processus de gestion des changements et des versions.	Au besoin	
3.8.5.13	Tableau 54 – Cycle de vie et exploitation des TI – Mise à jour et renouvellement des technologies	Fournir des rapports de gestion sur l'état d'avancement des plans de mise à jour et de renouvellement des technologies.	Au besoin	
3.8.6.13	Tableau 64 – Maintenance des applications	Préparer et tenir à jour un plan de maintenance des applications.	Au besoin	
3.8.6.13	Tableau 64 – Maintenance des applications	Fournir un plan complet de reprise après sinistre pour le système et les données, qui respecte les exigences du GC.	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution du contrat
6.1	Gestion et surveillance	Le plan de mise en œuvre de l'entrepreneur doit être utilisé comme fondement pour atteindre la première étape clé, c'est-à-dire la réalisation du plan de mise en œuvre définitif détaillé.	Une fois	L'entrepreneur doit soumettre le plan de mise en œuvre définitif à l'approbation du chargé de projet avant la date d'entrée en service.
6.3.4	Feuille de route technologique sur trois ans	Pendant la transition et tout le long de la période du contrat, l'entrepreneur doit fournir aux fins d'approbation une feuille de route technologique afin de décrire comment la SAE sera tenue à jour et mise à niveau au cours de la période de ce	Mise à jour annuelle	

		contrat.		
6.3.5.1	Généralités	L'entrepreneur doit produire et soumettre au chargé de projet, aux fins d'examen, les rapports de gestion sur le rendement du projet. Les rapports de gestion doivent être suffisamment exhaustifs pour fournir des rapports comparatifs sur la valeur prévue et la valeur réelle.	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution du contrat
6.4.2	Plan de préparation opérationnelle	L'entrepreneur doit présenter une ébauche de plan de préparation opérationnelle dans les 45 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, aux fins d'approbation par le GC. Cette ébauche doit contenir un calendrier de réalisation des plans de projet requis dans le présent EDT, au format <i>Microsoft Project</i> .	Une fois	Dans les 45 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat.
6.4.3	Plan de gestion de projet	L'entrepreneur doit fournir un plan de gestion de projet'	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution du contrat'
6.4.5	Plan de transition global	L'entrepreneur doit présenter un plan de transition global, afin de coordonner toutes les activités liées au déploiement de la SAE, dans les 30 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, aux fins d'approbation par le GC.	Une fois	Dans les trente (30) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat'
6.4.6	Gestion du changement et communications	L'entrepreneur doit soumettre à l'approbation du chargé de projet le plan de gestion du changement dans un délai de 60 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat.	Une fois	Dans les soixante (60) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat'
6.4.7	Plan d'habilitation des fournisseurs	Dans cette section, on trouvera une description détaillée d'un certain nombre de mécanismes, de stratégies et d'activités, mis en correspondance avec les attentes énoncées à la Partie 6.	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution du contrat'

6.5.3.4	Tableau 109 – Rôles et responsabilités se rapportant à la planification de la transition	Préparer un plan de projet qui servira de base à une planification et à une exécution intégrées de la transition.	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution du contrat'
6.5.3.4	Tableau 109 – Rôles et responsabilités se rapportant à la planification de la transition	Élaborer, mettre à jour et réviser un plan de transition détaillé qui comprend une approche, des activités, des jalons et un calendrier, qui cerne les risques, et qui prévoit des stratégies d'atténuation.	Au besoin	À déterminer au moment de l'attribution du contrat'
6.5.3.4	Tableau 109 – Rôles et responsabilités se rapportant à la planification de la transition	Fournir des rapports de situation et des plans d'atténuation des risques chaque semaine.	Chaque semaine	Hebdomadaire
6.5.2.6	Tableau 111 – Rôles et responsabilités se rapportant à la transition et à la migration	Élaborer un plan d'évaluation de l'état de préparation de la mise en œuvre, un calendrier d'évaluation de la préparation opérationnelle, une stratégie de retour en arrière, des fiches d'évaluation, et des critères de préparation critiques ciblés et définis, qui deviendront les moteurs des décisions d'aller de l'avant ou non en fonction de l'état de préparation global, pour l'entrée en service de tout nouveau service ou d'un nouvel environnement de TI.	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution du contrat
6.5.3.6	Tableau 111 – Rôles et responsabilités se rapportant à la transition et à la migration	Élaborer un plan de mise en œuvre détaillé comprenant une liste de contrôle avant la mise en œuvre et des critères d'évaluation mesurables postérieurs à la mise en œuvre, pour la SAE.	Une fois	déterminer au moment de l'attribution du contrat'
6.5.3.7	Tableau 112 – Rôles et responsabilités se rapportant à l'intégration de la transition et à la mise à l'essai	Proposer des stratégies de mise à l'essai et d'intégration et planifier une vérification relative aux exigences fonctionnelles, de rendement et de fiabilité.	Une fois	
6.6.1.1	Tableau 115 – Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des	Élaborer un plan, du matériel et un calendrier de formation	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution

	changements organisationnels et à la formation			du contrat'
6.7.1	Phases du contrat – Clôture/transition de sortie	L'entrepreneur doit fournir une stratégie de transition de sortie décrivant comment il concevra une solution pouvant être transférée avec succès du contrat actuel au prochain contrat.	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution du contrat'
6.7.1.1	Tableau 116 — Rôles et responsabilités concernant la transition de sortie	Élaborer un plan de transition de sortie qui facilite le passage d'un fournisseur de services à un autre.	Une fois	À déterminer au moment de l'attribution du contrat'

6.9 CADRE SUR L'ACCEPTATION DES PRODUITS LIVRABLES

6.9.1 Définitions

Tableau 120 – Définition des principaux termes figurant dans le cadre sur l'acceptation des produits livrables

Terme	Définition
Produit livrable lié au déploiement	Produit livrable qui sera déployé dans les systèmes de production du GC.
Sans erreur	Opération effectuée sans que surviennent des incidents de gravité 1, 2 ou 3.
Produit livrable majeur	Produit livrable qui, lors de sa mise en œuvre, pourrait avoir une grande incidence sur les systèmes de production du GC.
Produit livrable mineur	Produit livrable qui, lors de sa mise en œuvre, risque peu d'avoir une grande incidence sur les systèmes de production du GC.

6.9.2 Remarques sur les produits livrables principaux et secondaires

Le GC classera l'ensemble des produits livrables comme suit : produit livrable principal, produit livrable secondaire et produit livrable lié au déploiement. Il est à noter que tous les produits livrables liés au déploiement sont considérés principaux.

Il se réserve le droit de modifier la classification de tout produit livrable.

S'il faisait un tel changement, le GC devrait en informer l'entrepreneur.

6.9.3 Procédures d'acceptation des produits livrables

Le GC fournira les critères d'acceptation à l'entrepreneur au moins 25 jours ouvrables avant la date à laquelle ce dernier doit remettre les produits livrables majeurs, et au moins 20 jours ouvrables avant la date à laquelle il doit remettre les produits livrables mineurs.

Le délai dont dispose l'entrepreneur pour examiner et commenter les critères d'acceptation proposés varie selon le classement des produits livrables :

- dans le cas des produits livrables principaux, il doit examiner et commenter en détail les critères d'acceptation proposés, et ce, dans un délai de 10 jours ouvrables;
- dans le cas des produits livrables secondaires, il dispose de sept (7) jours ouvrables pour examiner et commenter en détail les critères d'acceptation proposés.

Le GC se réserve le droit d'établir les critères d'acceptation de chacun des produits livrables. Une fois qu'il aura reçu les commentaires de l'entrepreneur concernant les critères d'acceptation, le GC apportera à ces derniers les modifications qu'il juge raisonnables, et fournira les critères définitifs à l'entrepreneur au plus tard cinq (5) jours ouvrables avant la date de remise de tout produit livrable. L'entrepreneur ne disposera alors que de trois (3) jours ouvrables pour transmettre, le cas échéant, ses commentaires au GC. Lorsque ce dernier recevra les commentaires, il apportera les modifications s'il le juge pertinent et transmettra de nouveau les critères d'acceptation, dans les deux (2) jours ouvrables.

L'entrepreneur soumettra au GC chaque produit livrable aux fins d'essai d'acceptation, le jour de la remise ou avant cette date. Avant de soumettre un produit livrable à un essai, l'entrepreneur doit avoir réalisé tous les essais (p. ex. essai unitaire, essai de fonctionnalité, essai en charge et essai de régression) demandés à l'égard du produit livrable en question, et remettra au GC les résultats ou un résumé de ceux-ci pour confirmer que les essais ont été concluants.

Une fois qu'il aura reçu le produit livrable, le GC effectuera rapidement l'essai d'acceptation d'après les critères pertinents et disposera des délais suivants pour informer l'entrepreneur de l'issue des essais :

- 15 jours ouvrables dans le cas des produits livrables principaux;
- 10 jours ouvrables dans le cas des produits livrables secondaires.

Le GC peut examiner les travaux intérimaires que l'entrepreneur réalise dans le cadre du processus normal d'élaboration du produit livrable. Le cas échéant, il informera l'entrepreneur dans un délai raisonnable de son intention d'examiner de manière informelle ses travaux intérimaires, et lui fournira des commentaires ou des suggestions en temps opportun. Il pourrait aussi demander à l'entrepreneur de fournir des renseignements supplémentaires, notamment concernant l'identité des responsables de certaines activités d'essai.

6.9.4 Acceptation ou rejet des produits livrables

Le GC se réserve le droit de rejeter les produits livrables qui ne répondent pas aux critères d'acceptation établis. À la fin de la période d'acceptation, le GC prendra l'une ou l'autre des décisions suivantes, dont il informera l'entrepreneur par écrit : (1) il acceptera le produit livrable; (2) il rejettera le produit livrable, sans omettre d'indiquer les motifs du rejet; (3) il prolongera la période d'acceptation d'une durée convenue avec l'entrepreneur pour poursuivre l'examen.

Si le GC rejette un produit livrable, l'entrepreneur doit apporter rapidement les correctifs nécessaires pour respecter les critères d'acceptation établis. Le GC collaborera avec l'entrepreneur pour aider ce dernier à résoudre les problèmes, notamment en lui signifiant les motifs du rejet, et ne retardera pas l'acceptation indûment.

Lorsqu'un produit livrable satisfait aux critères d'acceptation, le GC informera l'entrepreneur par écrit et en temps opportun qu'il accepte le produit en question. Un produit livrable n'est réputé accepté que lorsque l'entrepreneur reçoit l'avis écrit à ce sujet.

Ci-dessous figurent les procédures relatives aux produits livrables liés au déploiement :

- l'acceptation des produits livrables liés au déploiement sera conditionnelle à une période de 60 jours civils sans erreur;
- 'à la fin de la période de 60 jours sans erreur, le GC acceptera le produit livrable lié au déploiement, à condition que ce dernier respecte les critères d'acceptation;
- si un produit livrable ne franchit pas la période de 60 jours civils consécutifs sans erreur, le GC le rejettera et demandera, par écrit, à l'entrepreneur de corriger le problème. L'entrepreneur doit alors concevoir, élaborer et mettre en place une solution, sans frais pour le GC, puis soumettre de nouveau le produit livrable au processus d'acceptation, dans les 60 jours civils qui suivent la réception de l'avis, conformément à la section « Soumettre de nouveau un produit livrable rejeté » ci-dessous;
- si le produit livrable ne respecte toujours pas les critères d'acceptation, le GC prendra l'une ou l'autre des décisions suivantes : (i) révoquer le contrat sur-le-champ à juste titre; (ii) demander à l'entrepreneur, sans frais supplémentaire pour le GC, de poursuivre les travaux visant à corriger les lacunes au-delà de la période de 60 jours et de prendre toutes les mesures qui s'imposent pour respecter les critères d'acceptation.' Si ce dernier scénario est retenu, le GC se réserve le droit de révoquer l'entente [comme dans le cas du scénario (i)], dans la mesure où le produit livrable lié au déploiement n'est pas accepté.

6.9.5 Soumettre de nouveau un produit livrable rejeté

Lorsque qu'il soumet de nouveau un produit livrable qui a déjà été rejeté, l'entrepreneur doit produire un document dans lequel il décrit en termes généraux les modifications effectuées et comment ces changements viennent corriger le problème soulevé par le GC dans l'avis de rejet. Il devrait mettre l'accent sur le respect des critères qui n'avaient pas été respectés, tels qu'ils sont

énoncés dans l'avis de rejet. L'objectif est double : garantir que les besoins du GC sont satisfaits et accélérer le processus d'acceptation en donnant l'occasion au GC de se concentrer sur l'examen des modifications apportées par l'entrepreneur.

6.10 NIVEAUX DE SERVICE

6.10.1 Satisfaction de la clientèle

Le taux de satisfaction de la clientèle sert à mesurer le rendement du service fourni à l'utilisateur final ou au client et à connaître l'avis de l'utilisateur concernant le service. Les résultats permettent de cibler, puis de corriger les problèmes. Les mesures prises ensuite devraient conduire à une amélioration du taux de satisfaction.

Tableau 121 – Satisfaction de la clientèle

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE			
Satisfaction du GC	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
Échantillon périodique de la satisfaction des utilisateurs du Programme des approvisionnements	Taux de satisfaction du Programme des approvisionnements	Les utilisateurs du Programme des approvisionnements interrogés devraient être satisfaits ou très satisfaits	80 % (4.0 sur une échelle de 5.0)
Échantillon périodique de la satisfaction des utilisateurs du GC	Taux de satisfaction du GC	Les utilisateurs du GC interrogés devraient être satisfaits ou très satisfaits	80 % (4.0 sur une échelle de 5.0)
	Formule	Nombre de répondants affirmant être satisfaits ou très satisfaits ÷ nombre total de répondants	
	Intervalle de mesure	Utilisateurs du GC – semestriellement Utilisateurs du Programme des approvisionnements – semestriellement	
	Période visée	Utilisateurs du GC – semestriellement Utilisateurs du Programme des approvisionnements – semestriellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

6.10.2 Qualité de la prestation

La qualité de la prestation sert à mesurer, à l'échelle de la fonction opérationnelle, la capacité de l'entrepreneur à fournir les services attendus, dans l'optique d'amener ce dernier à réduire les problèmes de rendement.

Tableau 122 – Qualité de la prestation

QUALITÉ DE LA PRESTATION			
Qualité de la prestation	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
Rapidité et exactitude de la livraison des articles du catalogue électronique	Pourcentage	Les utilisateurs du catalogue électronique interrogés devraient indiquer qu'ils obtiennent bien ce qu'ils ont commandé dans 99 % des cas	La plupart du temps
	Formule	Nombre de commandes exécutées correctement et à temps ÷ nombre total de commandes = niveau de service atteint	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	L'outil fourni par l'entrepreneur de service qui enregistre automatiquement l'horodatage de chacune des activités au sein d'un processus	

6.10.3 Gestion des problèmes

La gestion des services sert à mesurer l'efficacité des processus de gestion des problèmes exécutés par l'entrepreneur, dans l'optique de réduire le volume d'incidents à l'aide d'une analyse active des tendances et de trouver des correctifs permanents à des incidents récurrents ou sérieux.

Tableau 123 – Gestion des problèmes

GESTION DES PROBLÈMES			
Gestion des problèmes	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
Taux de réduction des incidents	Pourcentage de réduction	Pourcentage de réduction des incidents au fil du temps	Incidents de gravité 1 et 2 : réduction de 10 % Incidents de gravité 3 : réduction de 15 % Incidents de gravité 4 : réduction de 25 %
Taux de résolution de problème	Calendrier	Pourcentage des problèmes résolus par suite de correctifs permanents apportés au cours d'une période	Analyse des causes fondamentales : effectuée dans les deux semaines suivant la création du dossier de

GESTION DES PROBLÈMES			
		donnée	problème dans 100 % des cas Correctif permanent : mis en place dans les quatre semaines suivant la création d'un dossier de problème ou lors du lancement de la prochaine version (la plus tardive des dates étant retenue), dans 90 % des cas
	Formule	<p>Réduction du nombre d'incidents : $[\text{nombre total d'incidents au cours du trimestre}] \div [\text{nombre total d'incidents lors du même trimestre, mais l'année précédente}] - 1 \times 100 = [\text{pourcentage de réduction des incidents pour le trimestre concerné}]$</p> <p>Pour la première année, le pourcentage de réduction est mesuré d'après les volumes d'incidents établis lors de la transition; ces données de référence peuvent être revues en fonction des processus de gestion du changement prévus au contrat.</p> <p>Résolution de problèmes : $[\text{nombre total de problèmes résolus dans le délai prévu}] \div [\text{nombre total de problèmes}] \times 100 = [\text{pourcentage de problèmes résolus dans le respect des exigences relatives au taux de résolution de problèmes pour le mois concerné}]$</p>	
	Intervalle de mesure	<p>Réduction du nombre d'incidents : trimestriellement</p> <p>Résolution de problèmes : mensuellement</p>	
	Période visée	<p>Réduction du nombre d'incidents : trimestriellement</p> <p>Résolution de problèmes : mensuellement</p>	
	Méthode de mesure et données de base	Le système de dossier de problème ou le bureau de gestion de projet	

6.10.4 Gestion des changements et des versions

La gestion des changements et des versions sert à mesurer l'efficacité des processus en la matière exécutés par l'entrepreneur, dans l'optique de rendre l'environnement plus stable par suite de changements de grande qualité apportés dans l'environnement de production, d'une manière coordonnée et planifiée.

Tableau 124 – Gestion des changements et des versions

GESTION DES CHANGEMENTS			
Gestion des problèmes	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport

GESTION DES CHANGEMENTS			
			aux exigences relatives aux niveaux de service
Changements sans défaillance subséquente	Pourcentage	Pourcentage des changements effectués sans qu'il n'y ait de défaillance subséquente	98 %
Respect du calendrier de mise en production	Calendrier	Pourcentage des changements effectués dans le respect du calendrier progressif des versions	99 %
Opportunité de la documentation	Temps écoulé	Temps écoulé pour mettre à jour la documentation et faire approuver les modifications, en lien avec le dernier changement	Un jour ouvrable avant que le changement soit apporté
Qualité de la documentation	Pourcentage	Pourcentage des cas où le GC accepte la documentation liée à un changement, confirmant ainsi qu'il la juge complète et juste, dans les délais prévus	100 %
	Formule	Changements sans défaillance subséquente : $[\text{nombre total de changements sans défaillance subséquente durant la période de garantie}] \div [\text{nombre total de changements dont la période de garantie prend fin durant le mois concerné}] \times 100 = [\text{pourcentage de changements sans défaillance subséquente durant le mois concerné}]$ Respect du calendrier de mise en production : $[\text{nombre total de changements effectués selon le calendrier convenu dans le calendrier progressif des versions}] \div [\text{nombre total de changements figurant au calendrier progressif des versions pour le mois concerné}] \times 100 = [\text{pourcentage de changements effectués selon le calendrier de mise en production durant le mois}]$	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

6.10.5 Rapports

Il s'agit de mesurer à quel point l'entrepreneur respecte le calendrier d'établissement de rapports et les exigences de contenu, conformément au contrat conclu pour l'ensemble des services.

Tableau 125 – Rapports

RAPPORTS			
Respect du calendrier concernant les mesures convenues	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
Rapports	Calendrier	Rapports remis dans les délais prévus au titre du contrat'	100 %
Rapports	Exactitude	Pourcentage des données relatives au rendement, à la consommation, aux prix ou à l'état des services qui sont exactes	99 %
	Formule	<p>[pourcentage de dates respectées] = [nombre de mesures convenues, réalisées dans les délais prévus] ÷ [nombre total de mesures convenues durant la période visée]</p> <p>[pourcentage de données exactes] = [nombre de données des rapports qui correspondent aux données réelles] ÷ [nombre total de données contenues dans les rapports présentés durant la période visée]</p>	
	Intervalle de mesure	Mensuellement	
	Période visée	Mensuellement	
	Méthode de mesure et données de base	À déterminer	

6.11 PÉNALITÉS EN CAS DE NON-RESPECT DES NIVEAUX DE SERVICE ET RÉCUPÉRATION DES SOMMES VERSÉES

6.11.1 Sommes récupérées

Si un entrepreneur ne respecte pas un niveau de service, le GC peut lui donner l'occasion de récupérer les pénalités versées durant une ou plusieurs périodes. Si tous les niveaux de service associés au service concerné sont atteints ou dépassés au cours de chacune des trois périodes qui suivent le cas de non-respect, le GC peut décider, à sa seule discrétion, de rembourser la moitié de la pénalité versée. Si tous les niveaux de service associés au service concerné sont atteints ou dépassés au cours de chacune des six périodes qui suivent le cas de non-respect, le GC peut décider, à sa seule discrétion, de rembourser la moitié restante de la pénalité versée. À ce titre, s'il affiche le rendement attendu, l'entrepreneur peut faire valoir son point auprès du GC.

6.11.2 Examen des niveaux de service

Au besoin, le GC peut envoyer un avis à l'entrepreneur lui demandant de modifier l'un ou l'autre des niveaux de service établis au départ. Le changement n'entrera en vigueur que lorsque l'entrepreneur

aura eu le temps d'examiner la demande et d'établir s'il doit modifier la façon dont il fournit ses services. S'il est nécessaire d'apporter des modifications aux niveaux de service, le GC doit accorder à l'entrepreneur un délai raisonnable pour qu'il puisse les mettre en œuvre.

6.11.3 Calendrier d'examen des niveaux de service

Chaque trimestre, à partir du sixième mois suivant la signature du contrat, le GC et l'entrepreneur doivent passer en revue les niveaux de service et convenir des changements à apporter ou des nouvelles exigences à respecter.

PARTIE 7: SERVICES FACULTATIFS

7.1 SERVICES PROFESSIONNELS FACULTATIFS POUR LES TRAVAUX NON DÉFINIS

7.1.1 Services consultatifs en approvisionnement

L'entrepreneur doit fournir des services consultatifs en approvisionnement au besoin. Il doit proposer des ressources spécialisées pour la prestation des services ainsi que ses tarifs journaliers fixes applicables. Les services consultatifs en approvisionnement peuvent comprendre notamment les suivants :

- I. Optimisation des dépenses et détermination des occasions dans diverses catégories
- II. Approvisionnement et passation de contrats complexes
- III. Relations avec les fournisseurs et gestion des risques
- IV. Approvisionnement stratégique.
- V. Élaboration de politiques en matière d'approvisionnement
- VI. Habilitation technologique

7.1.2 Services supplémentaires de gestion du changement et de soutien à la transformation des activités

En plus des services décrits à la section 6.5, Services de transition, l'entrepreneur doit fournir, sur demande, les services supplémentaires énoncés ci-dessous afin d'appuyer la transition des activités d'approvisionnement.

- i. Optimisation et restructuration des processus d'approvisionnement
- ii. Gestion des changements organisationnels
- iii. Mise sur pied de formations personnalisées
- iv. Architecture et configuration de système SAP
- v. Architecture des données de base

7.1.3 Catégories de services professionnels

Pour les travaux exécutés conformément à la portée du contrat, mais qui ne sont pas décrits dans une autre section de l'EDT, l'entrepreneur doit fournir les services professionnels indiqués ci-dessous, sur demande, pendant toute la durée du contrat, y compris pendant toute prolongation de ce dernier lorsque l'autorité contractante exerce les options qui y sont prévues. Les travaux seront demandés par l'entremise d'une AT approuvée.

A.1 Architecte d'applications et de logiciels

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Élaborer des architectures techniques, des cadres et des stratégies, soit pour une organisation ou pour une partie majeure d'application, dans le but de se conformer aux exigences en matière d'opérations et d'applications.
- Identifier les politiques et les exigences qui font avancer une solution particulière.
- Analyser et évaluer des solutions ayant recours à une technologie alternative en vue de résoudre des problèmes opérationnels.
- Assurer l'intégration de tous les aspects des solutions technologiques.
- Surveiller les tendances de l'industrie en vue d'assurer que les solutions cadrent bien avec les orientations technologiques du gouvernement et de l'industrie.
- Analyser les besoins fonctionnels en vue d'identifier des flux d'information, de procédures et de décisions.
- Évaluer les procédures et méthodes en place, identifier et documenter le contenu, la structure et les sous-systèmes d'application de base de données, et élaborer des dictionnaires de données.
- Déterminer et documenter les interfaces entre les opérations manuelles et automatisées dans les sous-systèmes d'applications, avec les systèmes de l'extérieur et entre les nouveaux systèmes et les systèmes en place.
- Définir les sources d'entrées/sorties, y compris le plan détaillé de l'étape de conception technique, et faire approuver la proposition de système.
- Déterminer et documenter des normes particulières au système en ce qui concerne la programmation, la documentation et les essais, en couvrant les logithèques de programmes, les dictionnaires de données, les conventions de nomenclature, etc.

A.6 Programmeur / réalisateur de logiciel

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Élaborer et préparer des diagrammes de résolution de problèmes opérationnels, scientifiques et techniques à l'aide de systèmes informatiques d'envergure et de complexité importantes.
- Analyser les problèmes définis par les analystes et les concepteurs de systèmes en ce qui concerne des facteurs comme le style et la quantité d'information à transférer aux unités de stockage, la variété des articles à traiter, l'étendue du tri et la présentation des résultats finaux imprimés.
- Choisir et incorporer les programmes de logiciel disponibles.
- Concevoir des programmes détaillés, des ordinogrammes et des diagrammes précisant les calculs mathématiques et la séquence des opérations machine nécessaires à la copie et au traitement des données, et imprimer les résultats.
- Traduire des ordinogrammes en instructions machine codées et conférer avec le personnel technique lors de la planification des programmes.
- Vérifier l'exactitude et la complétude des programmes en préparant des échantillons de données et en les essayant à l'aide d'essais d'acceptation du système effectués par le personnel de service.
- Corriger les erreurs de programmation en révisant les instructions ou en changeant la séquence des opérations.
- Essayer les instructions et assembler les spécifications, les ordinogrammes, les diagrammes, les présentations, la programmation et les directives de fonctionnement en vue de documenter les applications pour modification ou consultation ultérieures.

A.8 Analyste de système

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Élaborer les documents en ce qui concerne les exigences, la faisabilité, le coût, la conception et les spécifications pour les systèmes.
- Mettre en oeuvre les systèmes en vue d'appuyer des projets, des ministères, des organisations ou des entreprises.
- Traduire des exigences opérationnelles en conception et spécifications de systèmes.
- Analyser et recommander des solutions possibles.
- Élaborer des spécifications techniques relatives à l'élaboration, à la conception et à la mise en oeuvre de systèmes.

A.12 Architecte WEB

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Élaborer des architectures à utiliser pour des projets d'application Web.
- Effectuer de la modélisation d'architecture pour s'assurer que la conception cadre bien avec le travail en place.
- Choisir le langage de réalisation de programme qui sera utilisé pour le projet.
- Évaluer l'impact des nouvelles exigences sur les applications Web existantes.
- Élaborer le code en se basant sur les documents qui portent sur la conception et les exigences.
- Créer le code pour ajouter des éléments à la base de données et d'en faire la lecture.
- Faire un essai unitaire du code avant de le soumettre aux essais d'intégration.
- Contrôler les besoins changeants de l'architecture au cours de l'avancement du projet.
- Élaborer les plans d'essais du système.
- Vérifier que les fonctionnalités ont été mises en oeuvre selon les spécifications.
- Définir les suppositions et les contraintes de l'architecture en ce qui concerne la structure physique et la collecte de données.
- Dev Élaborer un plan de suivi afin de contrôler et suivre de près la stabilité de l'architecture.

A.14 Développeur de page Web

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Élaborer et préparer des plans sous forme de diagrammes en ce qui concerne la prestation de services sur Internet.
- Analyser les problèmes décrits par les analystes et les concepteurs de systèmes concernant des facteurs comme le style et la quantité d'information à transmettre sur Internet.
- Choisir et utiliser les meilleurs outils d'élaboration de page Web offerts pour lier le client sur Internet aux programmes de prestation d'information et aux bases de données 'dorsaux' du ministère. Concevoir des pages Web à employabilité élevée en vue de combler les besoins.
- Vérifier l'exactitude et la complétude des programmes en préparant des échantillons de données et en les essayant à l'aide d'essais effectués par le personnel de service.
- Corriger les erreurs de programmation en révisant les instructions ou en changeant la séquence des opérations.
- Essayer les instructions et assembler les spécifications, les ordinogrammes, les diagrammes, les présentations, la programmation et les instructions de fonctionnement en vue de documenter les applications pour modification ou consultation ultérieures.

I.1 Spécialiste en conversion de données

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Surveiller toutes les installations du processus de conversion.
- Effectuer le mappage, les interfaces, le travail de conversion simulée, les améliorations, le processus de conversion en soi, et vérifier la complétude et l'exactitude des données transformées.
- Créer de bons liens de travail avec tous les clients, communiquer efficacement avec tous les niveaux de personnel/clients, et fournir un soutien de conversion.
- Analyser et coordonner la conversion des fichiers de données.
- Importer les fichiers des plateformes hétérogènes.

I.5 Architecte en GI

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Analyser les capacités et les besoins existants, élaborer des cadres conçus à nouveau et recommande des secteurs où améliorer la capacité et l'intégration. Élaborer et réviser des énoncés détaillés des besoins.
- Évaluer les procédures et les méthodes existantes, identifier et documenter le contenu de la base de données, la structure et les sous-systèmes d'applications, et élaborer des dictionnaires de données.
- Définir et documenter les interfaces entre les opérations manuelles et automatisées dans les sous-systèmes d'applications, avec les systèmes de l'extérieur et entre les nouveaux systèmes et les systèmes en place.
- Faire le prototype de solutions possibles, informer sur les compromis et recommander des options.
- Effectuer de la modélisation d'informations en vue d'appuyer la mise en œuvre du RMA.
- Effectuer des analyses de rentabilité en ce qui concerne la mise en œuvre de nouveaux procédés et de nouvelles solutions.
- Offrir des conseils sur l'élaboration et l'intégration des modèles de procédés et d'information avec les procédés visant à éliminer les redondances d'information et de procédés.
- Offrir des conseils sur la définition de nouvelles exigences et de nouvelles possibilités de mettre en pratique des solutions efficaces ; déterminer les options possibles et fournir les coûts préliminaires.

I.11 Architecte de technologie

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Élaborer des architectures techniques, des cadres et des stratégies, soit pour une organisation ou pour une partie majeure d'application, dans le but de se conformer aux exigences en matière d'opérations et d'applications.
- Identifier les politiques et les exigences qui font avancer une solution particulière.
- Analyser et évaluer des solutions ayant recours à une technologie alternative en vue de résoudre des problèmes opérationnels.
- Assurer l'intégration de tous les aspects des solutions technologiques.
- Surveiller les tendances de l'industrie en vue d'assurer que les solutions cadrent bien avec les orientations technologiques du gouvernement et de l'industrie.
- Fournir des renseignements, des orientations et du soutien aux technologies émergentes.
- Effectuer des analyses d'impact sur les changements technologiques.
- Offrir de l'aide à l'équipe des applications et de soutien technique en ce qui concerne les applications appropriées de l'infrastructure en place.
- Réviser la conception d'application et de programme ou la conception d'infrastructure technique afin de s'assurer de la conformité avec les normes et de recommander des améliorations des performances.

B.1 Analyste des activités

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Élaborer et documenter des énoncés d'exigences pour les options proposées.
- Analyser les besoins fonctionnels en vue d'identifier des flux d'information, de procédures et de décisions.
- Évaluer les procédures et les méthodes en place, identifier et documenter le contenu, la structure et les sous-systèmes d'application.
- Définir et documenter les interfaces entre les opérations manuelles et automatisées dans les sous-systèmes d'application, avec les systèmes de l'extérieur et entre les nouveaux systèmes et les systèmes en place.
- Établir des critères d'essais d'acceptation avec le client.
- Appuyer et employer les méthodologies ministérielles sélectionnées.

B.5 Conseiller en RO

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience ou 5+ années d'expérience avec certification professionnelle reconnue

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Réviser les procédés de travail et la structure organisationnelle en place.
- Analyser les besoins fonctionnels des opérations en vue d'identifier des flux d'information, de procédures et de décisions.
- Cerner des procédés opérationnels susceptibles d'être conçus à nouveau, faire le prototype des solutions possibles, informer sur les compromis et recommander une option à suivre. Identifier les modifications aux procédés automatisés.
- Offrir des conseils sur la définition de nouvelles exigences et de nouvelles possibilités de mettre en pratique des solutions efficaces; déterminer les options possibles et fournir les coûts préliminaires.
- Offrir des conseils sur l'élaboration et l'intégration des modèles de procédés et d'informations avec les procédés afin d'éliminer les redondances de procédés et d'information.
- Identifier et recommander de nouveaux procédés et des structures organisationnelles.
- Offrir des conseils sur et contribuer à la mise en œuvre de nouveaux procédés et des changements organisationnels.
- Documenter les flux de travaux.
- Mettre en pratique des outils de logiciel de modélisation en matière d'affaires, de flux de travaux et d'organisation

B.7 Architecte de transformation des affaires

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience ou 5+ années d'expérience avec certification professionnelle reconnue

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Analyser et élaborer des » facteurs critiques du succès » dans les opérations.
- Analyser et élaborer la conception des exigences en architecture, l'élaboration du processus et des procédés, et la formation.
- Gérer d'autres employés fonctionnels dans leur tâche de définition des procédés et stratégies opérationnels pour favoriser des transformations et des activités de gestion du changement.
- Participer à l'analyse des impacts du changement et des activités de gestion du changement.
- Participer à la transformation des structures (redéfinition des tâches et la restructuration organisationnelle).
- Coordonner l'élaboration de la formation et la coordination avec d'autres intervenants.
- Élaborer des présentations, les prononcer aux divers intervenants, présider aux réunions et animer les discussions.

P.1 Conseiller en gestion du changement

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience ou 5+ années d'expérience avec certification professionnelle reconnue

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Analyser et élaborer des »facteurs critiques du succès « dans les opérations.
- Analyser et élaborer la conception des exigences en architecture, l'élaboration du processus et des procédés, et la formation.
- Gérer d'autres employés fonctionnels dans leur tâche de définition des procédés et stratégies opérationnels pour favoriser des transformations et des activités de gestion du changement.
- Participer à l'analyse des impacts du changement et des activités de gestion du changement.
- Participer à la transformation des structures (redéfinition des tâches et la restructuration organisationnelle).
- Coordonner l'élaboration de la formation et la coordination avec d'autres intervenants.
- Élaborer des présentations, les prononcer aux divers intervenants, présider aux réunions et animer les discussions.

P.4 Conseiller en développement organisationnel

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience ou 5+ années d'expérience avec certification professionnelle reconnue

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Aider, favoriser et gérer l'évolution des structures organisationnelles ou ministérielles vers les résultats ou la structure visés par le ministère ou l'organisation.
- Aider à effectuer des évaluations des besoins organisationnels et la planification stratégique pour encourager le perfectionnement du capital humain afin d'atteindre les objectifs opérationnels.
- Offrir des conseils, du soutien et de la consultation au personnel de gestion, aux unités fonctionnelles, et aux gestionnaires de première ligne afin de réaliser des initiatives et buts stratégiques.
- Faire des recherches, élaborer, mettre en oeuvre et mettre à jour des programmes de perfectionnement des employés incluant le perfectionnement en leadership et d'autres programmes de perfectionnement des gestionnaires.
- Élaborer et mettre en oeuvre des processus pour déterminer l'efficacité des activités d'apprentissage et de perfectionnement pour s'assurer que l'amélioration du rendement vise des résultats mesurables et réalisables.
- Fournir des conseils d'expert en collaboration avec la direction des RH et des chefs d'unités de travail pour permettre l'élaboration des normes et des métrologies claires liées aux évaluations des spécialistes et aux plans de perfectionnement des employés.
- Établir des liens stratégiques avec d'autres gestionnaires internes de projet afin d'identifier et consulter sur des initiatives de gestion du changement qui soutiennent des projets stratégiques nécessitant des changements de la culture organisationnelle.
- Traiter de façon proactive et répondre aux problèmes de développement organisationnel en rassemblant les intervenants clé afin d'évaluer les causes fondamentales et les écarts de rendement et recommander des actions appropriées.
- Mettre en pratique des processus et des procédures continues d'amélioration, en éliminant des activités sans valeur ajoutée.
- Tenir des groupes de discussion et des séances d'amélioration des processus au besoin.
- Mettre en oeuvre et gérer la formation de l'organisation pour s'assurer que des activités de perfectionnement du personnel sont rentables et qu'elles appuient les initiatives stratégiques de l'organisation.
- Gérer et favoriser les initiatives et projets organisationnels au besoin.

C.3 Analyste de la C et A et des EMR en sécurité des TI

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Examen, analyse et application des méthodes, programmes, politiques et/ou procédures du GC, des provinces et des territoires sur la sécurité des TI, des processus système de C et A en sécurité des TI, des produits, mesures de protection et pratiques exemplaires pour la sécurité des TI, et des stratégies d'atténuation des risques pour la sécurité des TI.
- Identifier des menaces et des vulnérabilités liées aux systèmes d'exploitation tels MS, Unix et Novell, des menaces et vulnérabilités liées aux architectures sans fil, et des menaces de diverses natures (personnelles, techniques, physiques, procédurales) et des vulnérabilités liées aux systèmes TI du GC, des provinces et des territoires.
- Analyse menant à l'élaboration des rapports incluant : sécurité des données, concepts d'opération, énoncé de sensibilité, évaluations des menaces, des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP), évaluations non techniques des vulnérabilités, évaluations des risques, séances d'information sur les menaces, les vulnérabilités et/ou les risques liés à la sécurité des TI.
- Activités de certification incluant : élaboration de plans de certification de sécurité, vérification de la conformité des mesures de sécurité aux politiques et aux normes applicables, validation des exigences de sécurité basée sur le mappage de la politique de sécurité des systèmes et des exigences de sécurité fonctionnelles et sur le suivi des exigences de sécurité appliquées aux différents stades de conception, vérification de l'application appropriée des mesures de protection et du respect des exigences d'assurance (inclut la confirmation de la configuration adéquate du système et l'attestation que les mesures de protection répondent aux normes applicables), tests et évaluation de la sécurité pour déterminer si les mesures de protection techniques fonctionnent correctement, et évaluation des risques résiduels mis au jour lors de l'évaluation des risques pour déterminer s'ils sont acceptables.
- Activités d'accréditation incluant : examen par l'autorité d'accréditation des résultats de la certification indiqués dans les documents de révision de la conception afin de s'assurer que le fonctionnement du système se situe à un niveau acceptable de risque et respecte les politiques et normes de sécurité de système du ministère, détermination des conditions d'exploitation du système (aux fins d'approbation). Les approbations peuvent être des types suivants :
 - Approbation du développement — les autorités opérationnelles et d'accréditation autorisent le passage au stade suivant du cycle de développement des systèmes de TI lorsque de l'information sensible doit être traitée durant le développement du système,
 - Approbation opérationnelle écrite — le système de TI peut être utilisé pour traiter des renseignements sensibles lorsque le risque associé à son exploitation est jugé acceptable et qu'il respecte les politiques et normes de sécurité applicables,
 - Approbation provisoire — approbation écrite temporaire qui autorise le traitement d'information sensible dans des circonstances atténuantes; le niveau de risque n'est pas encore jugé acceptable, mais il existe une nécessité opérationnelle pour le système en développement.
- Élaboration et livraison de matériel de formation adapté à la catégorie de ressource.

C.6 Ingénieur en sécurité des TI

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Examen, analyse et application:
 - des normes d'annuaire telles X.400, X.500 et SMTP;
 - des systèmes d'exploitation tels MS, Unix, Linux et Novell;
 - des protocoles réseau tels HTTP, FTP et Telnet;
 - des notions de base des architectures sécurisées des TI, des normes et des protocoles de communications et de sécurité tels IPSec, IPv6, SSL et SSH;
 - des protocoles de sécurité des TI à toutes les couches de l'OSI (Open Systems Interconnection) et à toutes les piles du TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol);
 - des protocoles DNS (Domain Name Services) et NTP (Network Time Protocol),
 - des dispositifs réseau : routeurs, multiplexeurs et commutateurs;
 - du renforcement de la sécurité des applications, des hôtes et/ou du réseau, et des pratiques de sécurité exemplaires (p. ex., séquence de commandes en langage naturel (shell scripting), identification des services et contrôles des accès);
 - des systèmes de détection et de prévention des intrusions, de la défense contre les codes malveillants, de l'intégrité des fichiers, de la gestion de la sécurité d'entreprise et/ou des coupe-feu;
 - de la technologie sans fil;
 - des algorithmes cryptographiques.
- Identifier les menaces techniques et vulnérabilités liées aux réseaux.
- Gérer la configuration de la sécurité des TI.
- Analyser des outils et des techniques en sécurité des TI.
- Analyser des données de sécurité, et présentation d'avis et de rapports.
- Analyser les statistiques de la sécurité des TI.
- Préparer des rapports techniques, p. ex., plans d'analyse et de mise en œuvre de solutions de sécurité des TI.
- Soutien la vérification et la validation par un tiers (VVT) pour les projets liés à la sécurité des TI, incluant :
 - les vérifications de sécurité des TI, y compris les rapports, les présentations et autres documents applicables;
 - les examens des plans d'urgence, des PCA et des PRS;
 - la conception et le développement de protocoles de sécurité des TI,;
 - l'élaboration et l'exécution de tests et d'exercices;
 - la supervision de projets.
- Élaboration et livraison de matériel de formation adapté à la catégorie de ressource.

C.7 Spécialiste en conception de sécurité des TI

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Examen, analyse et application des méthodes, modèles et cadres d'architecture tels TOGAF, FEAP (gouvernement américain), BTEP (gouvernement canadien), GSRM, Zachman et UMM.
- Examen, analyse et application d'un large éventail de technologies de sécurité, dont de nombreux types d'architectures de systèmes et d'applications, et de nombreuses plates-formes matérielles et logicielles, incluant :
 - les normes d'annuaire telles X.400, X.500 et SMTP,
 - les systèmes d'exploitation tels MS, Unix, Linux et Novell,
 - les protocoles réseau tels HTTP, FTP et Telnet,
 - les dispositifs réseau : routeurs, multiplexeurs et commutateurs et
 - les protocoles DNS (Domain Name Services) et NTP (Network Time Protocol),
- Examen, analyse et application des architectures sécurisées des TI, des normes et des protocoles de communications et de sécurité tels IPSec, SSL, SSH, SMIME et HTTPS;
- Examen, analyse et application des protocoles de sécurité des TI à toutes les couches de l'OSI (Open Systems Interconnection) et à toutes les piles du TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol);
- Examen, analyse et application de l'importance et des conséquences des tendances du marché et de la technologie afin de les appliquer aux feuilles de route pour les architectures et la conception des solutions (p. ex., sécurité des services Web, gestion des incidents, gestion des identités);
- Examen, analyse et application des pratiques exemplaires et des normes en matière de zonage réseau et des principes de défense en profondeur;
- Analyser des outils et techniques en sécurité des TI.
- Analyser des données de sécurité, et présentation d'avis et de rapports.
- Préparer de rapports techniques tels les analyses de besoins, les analyses d'options, les documents techniques sur l'architecture et la modélisation mathématique des risques.
- Présenter de séances d'information à la haute direction.
- Conceptualiser des architecture de sécurité et soutien technique.
- Analyser statistiques de la sécurité des TI.
- Étudier la désignation et la classification de la sécurité des données.
- Préparer d'avis et d'alertes de sécurité des TI sur mesure à partir de sources publiques et privées.
- Compléter les tâches associées directement au soutien du programme ministériel de sécurité des TI et de cyberprotection.
- Élaboration et livraison de matériel de formation adapté à la catégorie de ressource.

C.8 Analyste de la sécurité des réseaux

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Examen, analyse et application:
 - des protocoles de sécurité Internet tels SSL, S-HTTP, S-MIME, IPSec, SSH;
 - des normes et protocoles TCP/IP, UDP, DNS, SMTP et SNMP;
 - des algorithmes cryptographiques approuvés par le GC;
 - des normes d'annuaire telles X.400, X.500 et SMTP;
 - des protocoles réseau tels HTTP, FTP et Telnet;
 - du renforcement de la sécurité réseau (p. ex., séquence de commandes en langage naturel (shell scripting), identification des services);
 - des mesures de protection techniques pour la sécurité des TI;
 - des outils et techniques de sécurité des TI;
 - des systèmes d'exploitation tels MS, Unix, Linux et Novell;
 - des systèmes de détection des intrusions et des coupe-feu;
 - des dispositifs réseau : routeurs, multiplexeurs et commutateurs;
 - de la technologie sans fil.
- Analyser des données de sécurité, et présentation d'avis et de rapports.
- Analyser d'impact des nouvelles versions de logiciel, des changements majeurs de configuration et de la gestion des correctifs.
- Développer des modèles et des essais de validation de principe pour la sécurité des TI.
- Conceptualiser/développer des protocoles de sécurité des TI.
- Identifier et analyser des menaces techniques et des vulnérabilités liées aux réseaux.
- Analyser des outils et techniques en sécurité des TI.
- Compléter des activités d'autorisation et d'authentification liées aux environnements physiques et logiques.
- Préparer des avis et des alertes de sécurité des TI sur mesure à partir de sources publiques et privées.
- Compléter les tâches associées directement au soutien du programme ministériel de sécurité des TI et de cyberprotection.
- Élaboration et livraison de matériel de formation adapté à la catégorie de ressource.

C.11 Spécialiste des analyses de vulnérabilité de la sécurité des TI

Niveaux d'expérience

Niveau 1: <5 années d'expérience

Niveau 2: 5-<10 années d'expérience

Niveau 3: 10+ années d'expérience

Sans y être restreintes, les responsabilités pourraient inclure:

- Examen, analyse et application:
 - des outils d'analyse des agents de menaces et des autres nouvelles technologiques, incluant l'amélioration de la protection des renseignements personnels, l'analyse prévisionnelle, la voix sur IP, la visualisation et la fusion des données, les dispositifs de sécurité sans fil et les coupe-feu d'autocommutateur privé et de téléphonie;
 - des détecteurs d'accès entrant, des perceurs de mots de passe;
 - des services d'information du domaine public sur les vulnérabilités des TI;
 - des analyseurs réseau et des outils d'analyse des vulnérabilités tels SATAN, ISS, Portscan et Nmap;
 - des protocoles réseau (HTTP, FTP, Telnet);
 - des normes et protocoles de sécurité Internet tels SSL, S-HTTP, S-MIME, IPSec, SSH, TCP/IP, UDP, DNS, SMTP et SNMP;
 - de la sécurité des systèmes sans fil;
 - des systèmes de détection des intrusions, des coupe-feu et des vérificateurs de contenu;
 - des systèmes de prévention et de détection d'intrusions des réseaux et des systèmes hôtes;
 - de la gestion des antivirus.
- Identifier des menaces et des vulnérabilités techniques liées aux réseaux.
- Examiner et analyser sur place des journaux de sécurité système.
- Collectionner, compiler, analyser et diffuser de l'information du domaine public concernant les menaces et vulnérabilités, les incidents de sécurité et les interventions en cas d'incident liés aux ordinateurs en réseau.
- Préparer et/ou prêter de séances d'information sur les menaces, les vulnérabilités et/ou les risques liés à la sécurité des TI.
- Compléter les tâches associées directement au soutien du programme ministériel de sécurité des TI et de cyberprotection.
- Élaboration et livraison de matériel de formation adapté à la catégorie de ressource.

7.2 TRAVAUX FACULTATIFS DÉFINIS

7.2.1 Configuration supplémentaire du système et des applications

Conformément à la partie 3, le GC prévoit qu'il sera nécessaire de modifier la solution au cours de la phase opérationnelle afin de tenir compte des changements apportés à l'environnement opérationnel. Bien que l'énoncé des travaux définisse clairement une solution souple pouvant être configurée par les administrateurs du GC, ce dernier peut demander des services supplémentaires pour appuyer les changements apportés à la configuration du système.

Une fois la SAE opérationnelle, l'entrepreneur doit fournir des services supplémentaires, sur demande, pour faciliter l'analyse, la conception, l'élaboration, la configuration, la mise à l'essai et la mise en œuvre des configurations du système de base de la SAE, notamment en ce qui concerne ce qui suit :

- i. Flux des travaux
- ii. Rapports
- iii. Modèles et formulaires
- iv. Champs système
- v. Localisation et image de marque

7.2.2 Intégration d'un tiers

Conformément à la partie 4, l'entrepreneur doit permettre et appuyer, sur demande, l'intégration à des systèmes et des sources de données supplémentaires de tiers dont l'Énoncé des travaux ne fait pas déjà mention.

7.2.3 Fils d'appels d'offres

Conformément à la section 5.4, l'entrepreneur doit, sur demande, permettre et appuyer le regroupement, la publication et la mise à jour des avis d'appel d'offres, y compris leurs pièces jointes, à partir des systèmes et des sources de données de tiers dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement.

7.2.4 Dépôt de données et d'applications

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit s'assurer qu'une copie complète de l'ensemble des données mises à jour de la SAE du GC demeure au Canada en vertu d'une convention de dépôt de données et d'applications. La convention de dépôt doit être conclue avec un tiers nommé (le dépositaire) qui devra détenir, au minimum, les mêmes cotes de sécurité de la Direction de la sécurité industrielle canadienne que l'entrepreneur. L'ensemble des données en dépôt doit être mis à jour par l'entrepreneur quotidiennement. Les données en dépôt doivent être encodées tant en période d'inactivité que lors de la transmission au dépositaire par l'intermédiaire d'un réseau sécurisé. Les données de la SAE du GC en dépôt doivent être dans un format lisible par le dépositaire et pouvoir être fournies au Canada au plus tard un (1) jour suivant la présentation d'une demande.

7.3 OPTION POUR LES AUTRES ENTITÉS DU SECTEUR PUBLIC CANADIEN

7.3.1 Étendre l'accès aux entités du secteur public canadien

Sur demande, l'entrepreneur accepte d'étendre l'accès à la SAE du GC au gouvernement de n'importe quelle province ou municipalité du Canada, à n'importe quel organisme d'aide canadien, à n'importe quelle organisation de santé publique canadienne ou à n'importe quelle organisation intergouvernementale.

7.3.2 Option envisageable par d'autres entités du secteur public pour l'acquisition d'une SAE

L'entrepreneur accepte d'étendre la prestation des services liés à la SAE, au besoin et selon la définition qu'en donne la DP, au gouvernement de n'importe quelle province ou municipalité du Canada, à n'importe quel organisme d'aide canadien, à n'importe quelle organisation de santé publique canadienne ou à n'importe quelle organisation intergouvernementale, essentiellement selon les mêmes modalités que celles énoncées dans le contrat.

ANNEXE 2

SÉCURITÉ ET PROTECTION DES **RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

1.1 SÉCURITÉ ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La présente annexe contient les exigences relatives à la sécurité de la solution d'achats électroniques (SAE). Le présent document décrit les exigences relatives à la sécurité concernant la SAE. À la suite de l'attribution du contrat, le processus d'autorisation et d'évaluation de la sécurité de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) permettra d'évaluer dans quelle mesure ces exigences sont respectées.

1.2 VUE D'ENSEMBLE

Le présent document compte deux sections.

- i. La section I contient une liste des exigences relatives à la sécurité, qui comprend une mise en correspondance avec les exigences du *Federal Risk and Authorization Management Program* (FedRAMP) et les directives du Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC) [à titre informatif seulement], ainsi qu'une mise en correspondance avec les pratiques exemplaires ministérielles et de l'industrie. Le soumissionnaire devrait respecter ces exigences. La mise en correspondance de ces exigences avec celles du FedRAMP et les Conseils en matière de sécurité des technologies de l'information (document ITSG-33) illustre la façon dont ces exigences détaillées se comparent à d'autres attestations de sécurité comprenant notamment les exigences du FedRAMP, la norme ISO 27001, etc. Tout au long de la durée de vie de la solution, le respect des exigences sera évalué dans le cadre du processus d'évaluation et d'autorisation de sécurité.
- ii. La section II est un exemple de la matrice de traçabilité des exigences relatives à la sécurité.

1.3 RÉSUMÉ DU CONTEXTE OPÉRATIONNEL

1.3.1 Résumé du contexte opérationnel

Le Programme des approvisionnements est régi par plusieurs lois, politiques et accords commerciaux qui doivent être pris en considération lors de la détermination des exigences applicables à l'exécution de ce programme et de la SAE. La SAE devra être suffisamment souple pour être conforme à l'environnement réglementaire en matière d'approvisionnement du Canada, y compris aux lois, aux règlements et aux documents ci-dessous :

- [Accord de libre-échange nord-américain](#)
- [Accord sur le commerce intérieur](#)
- [Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce](#)
- [Accords de libre-échange bilatéraux](#)
- [Ententes sur les revendications territoriales globales](#)
- [Politique sur les marchés du Secrétariat du Conseil du Trésor](#)
- [Tribunal canadien du commerce extérieur](#)
- [Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement](#)
- [Code de conduite pour l'approvisionnement](#)
- [Règlement sur les marchés de l'État](#)
- [Loi sur la gestion des finances publiques](#)
- [Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux](#)

- [Loi sur les langues officielles](#)
- [Loi sur l'accès à l'information](#)
- [Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne](#)

Les exigences relatives à la sécurité des technologies de l'information (TI) sont conformes à ces documents de gouvernance et sont adaptées à la au sens de la définition établie à ce jour. Au fil de l'avancement du projet, certaines adaptations pourraient s'avérer nécessaires.

Le **Tableau 1** décrit de façon plus détaillée les contextes opérationnels appropriés à l'aide d'objectifs de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité, et d'exemples de conséquences de la compromission des processus opérationnels et des renseignements connexes. Les activités opérationnelles évaluées de cette façon ont les caractéristiques suivantes :

Tableau 1 : Principales activités opérationnelles prises en charge par la SAE

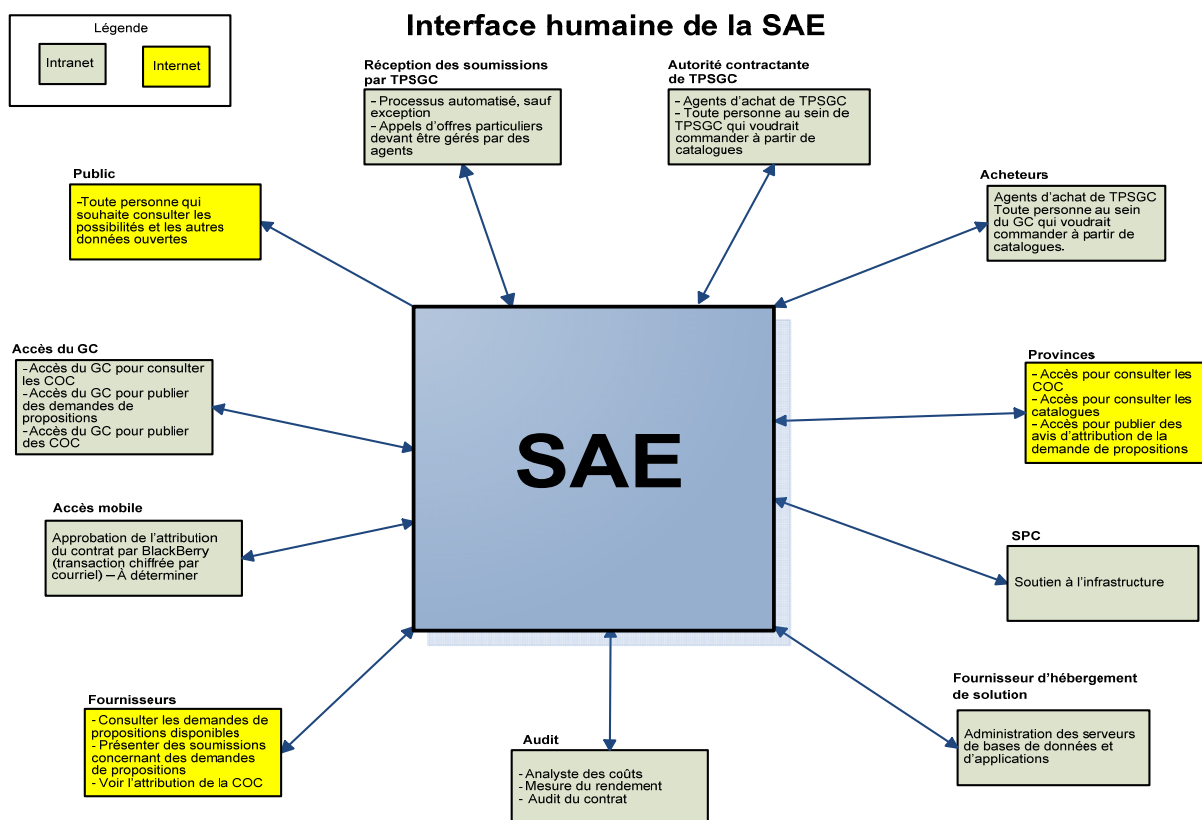
Activité opérationnelle	Description
1. Accès sécurisé aux renseignements de nature délicate sur l'approvisionnement et traitement sécurisé de ces renseignements.	<p>Les besoins en matière d'approvisionnement des divers groupes au sein du Ministère et des autres ministères à l'échelle du gouvernement du Canada exigent le stockage, la gestion et le traitement des renseignements de nature délicate jusqu'au niveau Protégé B inclusivement. Par exemple</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besoins des clients • Renseignements sur les fournisseurs • Renseignements relatifs aux soumissions (y compris les curriculum vitæ potentiels) • Renseignements financiers du fournisseur • Renseignements sur les contrats – Volet sur la confidentialité • Renseignements sur les dépenses globales • Secrets commerciaux
2. Communication et collaboration au sein du gouvernement du Canada de même qu'avec les organisations externes	<p>Communication et collaboration avec le public, les entreprises canadiennes, les entreprises et les partenaires étrangers, les organisations provinciales et les organisations d'autres pays, tout en préservant l'intégrité des renseignements sur l'approvisionnement en tout temps. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maintien de l'intégrité des soumissions des fournisseurs • Processus d'approvisionnement à fournisseur unique • Processus d'approvisionnement concurrentiel • Gestion du cycle de vie des contrats (administration des contrats) • Rendement des fournisseurs • Collaboration aux dossiers d'approvisionnement (clients, acheteurs et fournisseurs) • Données du contrat • Stratégie d'approvisionnement • Gestion de la clientèle • Gestion des fournisseurs • Processus de demande de soumissions

Tableau 1 : Principales activités opérationnelles prises en charge par la SAE

Activité opérationnelle	Description
3. Disponibilité et communication en temps opportun des divers renseignements sur l'approvisionnement	<p>Communication et collaboration afin de rendre disponibles en temps opportun les renseignements sur l'approvisionnement au public, aux fournisseurs, aux entreprises canadiennes et étrangères et aux partenaires provinciaux, municipaux et locaux. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demande de soumissions – Accès à un établissement et attestation de sécurité du Centre d'information de la police canadienne • Sélection des soumissions – Processus relatif à la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (attestation de sécurité du personnel, des installations et de la TI) • Non-disponibilité du centre de données

1.3.2 Cas d'utilisation opérationnelle

La **Figure 1** ci-dessous donne un aperçu des cas d'utilisation opérationnelle des interfaces humaines de la SAE.



1.4 RÉSUMÉ DU CONTEXTE TECHNIQUE

GC prévoit faire de la SAE un logiciel Web utilisé comme solution de service (SaaS) afin d'offrir des services communs d'approvisionnement pour le gouvernement du Canada et à l'extérieur de celui-ci. La SAE doit être conçue selon un modèle d'architecture ouverte multiniveaux et employer une architecture orientée services pour faciliter la maintenance et l'interopérabilité avec d'autres systèmes. SAE doit être conforme aux exigences décrites dans la présente annexe, selon les pratiques exemplaires de l'industrie et les lignes directrices établies dans le document ITSG-33, dans le but de sécuriser son infrastructure, ses applications et ses données. Les exigences technologiques de la SAE sont définies dans la section 5.6 de l'Annexe 1 – Énoncé des travaux.

Bien que la SAE doive être hébergée comme une solution informatique en nuage, la séparation des données du gouvernement du Canada est obligatoire. La SAE doit également échanger de façon sécuritaire des données avec d'autres systèmes de soutien (à l'intérieur comme à l'extérieur du gouvernement) et les systèmes administratifs en place, ainsi qu'avec ceux qui seront implémentés dans un proche avenir. Par exemple, la SAE devrait jouer un rôle clé dans le processus d'approvisionnement au paiement du gouvernement du Canada. Bien que ce processus soit encore à l'étape de la planification, la SAE doit faire partie intégrante du processus opérationnel global visant à le prendre en charge. La SAE doit également interagir avec plusieurs systèmes de gestion financière de différents ministères. L'outil normalisé d'interopérabilité entre les processus opérationnels et les systèmes administratifs du gouvernement du Canada est l'Enterprise Service Bus (ESB) d'Oracle. L'ESB est en cours d'élaboration pour le gouvernement du Canada et devrait être mis en application à temps pour la mise en œuvre de la SAE. Pour en savoir plus sur les exigences d'interopérabilité de la SAE, se reporter à la section 5.5 (interfaces avec les systèmes gouvernementaux), de l'Annexe 1 – Énoncé des travaux.

La SAE doit permettre l'ouverture d'une session sécurisée par l'intermédiaire des services de gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'authentification (GIJIA) approuvés par le gouvernement du Canada, en plus d'un contrôle d'accès sécurisé aux diverses composantes du système. Pour en savoir plus sur l'accès sécurisé, se reporter à la section 5.7 (Accès sécurisé) de l'Annexe 1 – Énoncé des travaux, en plus de l'Annexe 2.

1.5 CONTEXTE DE LA MENACE

Comme l'indique la Stratégie de cybersécurité du Canada,

« Le rythme auquel changent les outils et techniques utilisés pour commettre des cyberattaques a dangereusement accéléré au cours des dernières années. Selon des données compilées par deux entreprises connues de sécurité Internet, Akamai et Symantec, de nos jours, les maliciels proviennent de plus de 190 pays. Plus de 60 % des codes malveillants détectés jusqu'à maintenant ont été introduits dans le cyberspace en 2008. Il n'y a aucun doute que la fréquence et la gravité des cybermenaces vont en augmentant. Protéger les Canadiens dans le cyberspace représente donc un défi

constant. Pour venir à bout des menaces, il faudra mettre en place un large éventail de mesures, investir constamment des fonds et demeurer vigilants à long terme. »

Le terme « évaluation de la menace » est défini dans le document ITSG-33 comme le « processus qui consiste à déterminer et à qualifier les menaces auxquelles sont confrontés les activités opérationnelles d'une organisation et les systèmes d'information mis à contribution ». Afin de prendre des décisions éclairées concernant les activités et la conception des solutions d'entreprise du gouvernement du Canada, un certain nombre de rapports de renseignements sur les menaces ont été consultés.

Les profils de contrôle de sécurité fondés sur le document ITSG-33 ont été établis pour protéger les activités ministérielles, les systèmes d'information et les renseignements connexes traités, stockés et transmis par les systèmes d'information de soutien, des menaces qui se rapportent à la fois au contexte opérationnel et au contexte technique.

Voici certains sujets de préoccupation liés aux activités du Programme des approvisionnements qui ont été soulevés lors de l'atelier :

- demandes de propositions publiées, modifiées de façon malveillante (intégrité);
- des renseignements contenus dans la demande de propositions modifiés de façon malveillante (intégrité);
- utilisation malveillante de l'accès autorisé et de privilèges pour modifier les renseignements de soumissions évaluées (intégrité);
- des ressources à l'interne insuffisantes pour remettre des attestations de sécurité pour les installations, le personnel et la TI (disponibilité);
- incapacité pour TPSGC d'obtenir des attestations de sécurité pour les fournisseurs participant à des visites obligatoires de chantiers (disponibilité);
- réception de soumissions modifiées de façon malveillante (intégrité);
- affichage, publication et modification de demandes de soumissions (disponibilité);
- renseignements de base modifiés de façon malveillante;
- données sur le rendement d'un fournisseur modifiées de façon malveillante;
- options d'approvisionnement incorrectement déterminées avec les clients;
- compromission du processus d'acceptation et de rejet de l'énoncé des travaux, de l'évaluation des critères et de la sélection des soumissionnaires.

Outre les activités opérationnelles et les renseignements connexes, les systèmes d'information (p. ex. l'infrastructure de TI) doivent être protégés contre les menaces, indépendamment de la catégorisation des processus opérationnels et des renseignements connexes. Bon nombre d'attaquants ne sont intéressés ni par les renseignements du gouvernement du Canada ni par la capacité de perturber les activités opérationnelles comme telles; ils souhaitent parfois « s'implanter de façon permanente » afin de compromettre les systèmes d'information pour perpétrer des actes illégaux, notamment stocker des données illégales (des images ou des films) et les échanger clandestinement avec d'autres criminels; ou encore perpétrer des attaques par déni de service contre des sites Web commerciaux pour extorquer de l'argent ou envoyer des pourriels.

L'information sur les menaces qui a été analysée provient de plusieurs sources, y compris des rapports d'incidents et de menaces des ministères et du Secrétariat du Conseil du Trésor qui s'ajoutent aux analyses

du CSTC. Par conséquent, ce profil de contrôle de sécurité, lorsqu'il est appliqué correctement, permet d'atténuer les risques d'exposition aux menaces accidentelles et aux risques naturels des catégories Ma1 à Ma3 et aux agents de menace délibérés des catégories Md1 à Md4, tels qu'ils sont définis dans les **tableaux 2 et 3**, respectivement.

En sélectionnant ce profil, TPSGC s'est assuré que le contexte de menace correspond à l'environnement du Programme des approvisionnements. Si le contexte de la menace change, il sera éventuellement nécessaire de modifier les exigences relatives à la sécurité de TI pour contrer les menaces qui pourraient avoir une incidence sur le niveau de sécurité global du Programme.

Tableau 2 : Catégories de menaces accidentelles et de risques naturels applicables

Catégorie de menace	Ampleur des événements
Ma1	Événements accidentels mineurs (p. ex. trébucher sur un câble d'alimentation, entrer des données erronées)
Ma2	<ul style="list-style-type: none"> Événements accidentels moyens (p. ex. base de données corrompue, envoi de renseignements à la mauvaise personne ou organisation) Pannes matérielles ou logicielles mineures (p. ex. panne de disque dur) Pannes mécaniques mineures (p. ex. panne de courant dans une section de l'installation, panne de courant temporaire, etc.) Risques naturels mineurs (p. ex. inondation locale ou tremblement de terre qui compromet une partie d'une installation)
Ma3	<ul style="list-style-type: none"> Événements involontaires ou accidentels graves (p. ex. sectionnement des câbles de télécommunications ou d'alimentation d'une installation, incendie dans l'installation, compromission d'information à grande échelle) Pannes mécaniques moyennes (p. ex. panne de courant prolongée dans une installation) Risques naturels moyens (p. ex. inondation locale ou tremblement de terre qui compromet une installation)

Tableau 3 : Catégories de menaces délibérées applicables

Catégorie de menace	Description de l'agent de menaces	Exemples de capacités croissantes de l'agent de menaces
Md1	Attaquant non malveillant (p. ex. navigation, modification ou destruction d'informations interdites non malveillantes attribuables à un manque de formation, de sensibilisation ou d'attention)	<ul style="list-style-type: none"> Capacités de base de l'utilisateur d'accéder aux systèmes d'information et au contenu
Md2	Attaquant occasionnel et passif possédant un minimum de ressources et disposé à prendre de petits risques (p. ex. écoute	<ul style="list-style-type: none"> Exécution d'un scanneur de vulnérabilité accessible au public Exécution de scripts d'attaque de serveurs

Tableau 3 : Catégories de menaces délibérées applicables

Catégorie de menace	Description de l'agent de menaces	Exemples de capacités croissantes de l'agent de menaces
	clandestine, pirates adolescents)	<ul style="list-style-type: none"> Tentatives de suppression aléatoire de fichiers système Modification des paramètres de fichiers de configuration
Md3	Attaquant possédant un minimum de ressources et disposé à prendre des risques importants (p. ex. pirates peu sophistiqués)	<p>Utilisation d'outils de piratage accessibles au public pour effectuer différents exploits</p> <ul style="list-style-type: none"> Employés qui installent des chevaux de Troie et des enregistreurs de frappe dans les systèmes non protégés Utilisation d'attaques par hameçonnage simples pour compromettre les cibles avec un malicieux Exécution de programmes dans le but de faire planter les ordinateurs et les applications
Md4	Attaquant avisé possédant des ressources moyennes, et disposé à prendre peu de risques (p. ex. crime organisé, pirates avisés et sociétés internationales)	<p>Utilisation très avancée d'outils de piratage accessibles au public</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacité de créer ses propres outils d'attaque dans le logiciel Attaques par ingénierie sociale de base Capacité d'assembler du matériel au moyen de composants disponibles sur le marché pour faciliter les attaques Attaques par hameçonnage pour accéder aux cartes de crédit ou aux renseignements personnels

1.6 DESCRIPTION DES CLASSES ET DES FAMILLES DE CONTRÔLE DES POLITIQUES ET DES PROCÉDURES DE SÉCURITÉ

Voici une description très générale du catalogue des contrôles de sécurité (ITSG-33) divisé en classes et en familles de contrôle. Ces familles de contrôle s'appliquent aux exigences relatives à la sécurité de la SAE. Elles sont présentées selon les exigences énumérées dans la présente annexe. Elles sont le fondement de la sécurité de l'application, de l'infrastructure et des données.

1.6.1 La classe de contrôles de sécurité techniques comprend les familles de contrôle suivantes :

Contrôle d'accès : Contrôles de sécurité permettant d'autoriser ou d'interdire l'accès à un utilisateur aux ressources contenues dans un système d'information.

Vérification et responsabilité : Contrôles de sécurité permettant de recueillir, d'analyser et de stocker des rapports de vérification liés aux interventions de l'utilisateur dans le système d'information.

Identification et authentification : Contrôles de sécurité permettant de vérifier l'identification et l'authentification uniques des utilisateurs lorsqu'ils tentent d'accéder aux ressources du système d'information.

Protection du système et des communications : Contrôles de sécurité permettant de protéger le système d'information ainsi que ses communications internes et externes.

1.6.2 La classe de contrôles de sécurité opérationnels comprend les familles de contrôle suivantes :

Sensibilisation et formation : Contrôles de sécurité qui se rapportent à la formation des utilisateurs quant à la sécurité du système d'information.

Gestion des configurations : Contrôles de sécurité facilitant la gestion et l'administration de tous les composants du système d'information (p. ex. matériel, logiciels et éléments de configuration).

Planification d'urgence : Contrôles de sécurité permettant l'accès aux services du système d'information en cas de défaillance d'un composant ou de sinistre.

Intervention en cas d'incident : Contrôles de sécurité permettant de détecter et de signaler des incidents de sécurité liés au système d'information.

Maintenance : Contrôles de sécurité facilitant la maintenance du système d'information pour assurer sa disponibilité à long terme.

Protection des supports : Contrôles de sécurité permettant de protéger les supports du système d'information (disques, bandes magnétiques, etc.) tout au long de leur cycle de vie.

Protection physique et environnementale : Contrôles de sécurité liés à l'accès physique à un système d'information et à la protection de l'équipement environnemental auxiliaire (électricité, climatisation, câblage, etc.) servant à l'exploitation du système d'information.

Sécurité du personnel : Contrôles de sécurité servant à appliquer les procédures nécessaires pour veiller à ce que tous les membres du personnel ayant accès au système d'information détiennent les autorisations de sécurité requises.

Intégrité du système et de l'information : Contrôles de sécurité permettant de protéger l'intégrité des composants du système d'information et des données traitées par ce système.

1.6.3 La classe de contrôles de sécurité de gestion comprend les familles de contrôle suivantes :

Évaluation et autorisation de sécurité : Contrôles de sécurité concernant l'évaluation de sécurité et l'autorisation du système d'information.

Planification : Contrôles de sécurité concernant les activités de planification de la sécurité, y compris les évaluations des facteurs relatifs à la protection des renseignements personnels.

Évaluation des risques : Contrôles de sécurité concernant l'exécution des évaluations des risques et l'analyse de la vulnérabilité.

Approvisionnement des systèmes et des services : Contrôles de sécurité concernant la passation de marchés pour l'acquisition des produits et des services nécessaires à la mise en œuvre et à l'exploitation du système d'information.

1.7 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

Le **tableau 4** ci-dessous décrit un ensemble initial d'exigences relatives à la sécurité de la SAE. Il est possible que ces exigences doivent être adaptées à mesure que les capacités opérationnelles, techniques et de sécurité sont mieux comprises et définies au cours des phases de conception et de construction, lors de la mise en application de la SAE, suite à l'attribution du contrat.

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-1	E2.1	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit : a) élaborer, diffuser, examiner et mettre à jour chaque année les politiques sur le contrôle d'accès et les exigences connexes en matière de contrôle d'accès pour les composantes de l'infrastructure des services de la SAE; b) fournir à TPSGC les procédures de sécurité opérationnelles qui définissent les rôles opérationnels et les responsabilités en matière de contrôle d'accès.	CA-1	O
ES-2	E2.2	Contrôle d'accès	Les services de GIJIA et de l'accès doivent créer automatiquement des comptes d'utilisateur et des comptes génériques pour le service de la SAE, c'est-à-dire : a) attribuer un compte et un nom d'affichage uniques pour le service de la SAE, conformément à la norme définie dans le paragraphe X, en appliquant les règles de résolution de conflits et de désignation configurables; b) créer un compte sans privilège; c) attribuer un mot de passe temporaire applicable au compte; d) établir les attributs du compte et les privilèges de sécurité d'accès selon les directives de TPSGC ; e) transmettre au demandeur du compte le compte assigné, le nom d'affichage, la clé unique de l'organisation partenaire, la clé unique du fournisseur et le mot de passe temporaire attribués pour l'accès au service de la SAE.	CA-2	O
ES-3	E2.3		Les services de GIJIA doivent : a) prévenir et empêcher la réutilisation d'un compte relatif au service de la SAE selon les directives de TPSGC; b) autoriser les politiques de suspension de comptes, selon les directives de TPSGC; c) interdire l'accès à un compte suspendu; d) s'assurer qu'un compte suspendu n'envoie et ne reçoit aucun message lié aux flux de travail du	CA-2	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			service de la SAE; e) interdire l'accès direct à l'infrastructure du service de la SAE à partir de tout compte, selon les directives de TPSGC.		
ES-4	E2.4	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit gérer les comptes des opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE : a) en déterminant les types de comptes (c.-à-d. individuel, collectif, relatif à un système, à un appareil ou à une application, invité/anonyme, et temporaire); b) en établissant les conditions pour l'adhésion à des groupes; c) en déterminant les opérateurs autorisés de l'infrastructure du service de la SAE et en précisant les droits d'accès; d) en demandant les approbations requises pour les demandes d'établissement de comptes; e) en sélectionnant un identifiant qui indique de façon unique l'opérateur ou l'appareil; f) en attribuant l'identifiant de l'opérateur à la partie visée ou l'identifiant d'appareil à l'appareil visé; g) en établissant, en activant, en modifiant, en désactivant et en supprimant les comptes; h) en autorisant et en surveillant précisément l'utilisation des comptes temporaires et des comptes d'invités/anonymes; i) en avisant l'administrateur des comptes lorsqu'un compte temporaire n'est plus requis et lorsque les opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE quittent leur emploi ou sont mutés, ou lorsque des changements sont apportés à l'utilisation de l'infrastructure du service de la SAE ou pour répondre aux principes du besoin de connaître ou du besoin de partager; j) en veillant à ce que les identifiants ne soient pas réutilisés durant au moins un an; k) en désactivant : (i) les comptes temporaires qui ne sont plus requis, (ii) les comptes des opérateurs qui ont quitté leur emploi ou qui ont été mutés, (iii) les comptes après un certain nombre de jours d'inactivité, selon les directives de TPSGC, (iv) les comptes temporaires et les comptes d'urgence après une période donnée; l) en accordant un accès à l'infrastructure du service de la SAE selon : (i) une autorisation d'accès valide, (ii) l'utilisation prévue du système, (iii) d'autres attributs selon les directives de l'entrepreneur ou de TPSGC; m) en examinant les comptes au moins une fois par mois;	CA-2(2)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			n) en verrouillant le compte après dix tentatives d'ouverture de session infructueuses dans un délai de cinq minutes ; o) en gardant le compte verrouillé jusqu'à ce qu'il soit déverrouillé manuellement par un autre opérateur.		
ES-5	E2.5	Contrôle d'accès	Le service de la SAE doit consigner les événements suivants dans un registre : a) création d'un compte; b) modification d'un compte; c) suspension d'un compte; d) clôture d'un compte; e) suppression d'un compte; f) visualisation des comptes du service de la SAE dont l'utilisateur n'est pas le principal responsable.	CA-2(4)	O
ES-6	E2.6	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit : a) définir la politique sur les heures de travail et surveiller l'utilisation des comptes des opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE par rapport à cette politique, notamment : (i) consigner dans un registre l'utilisation inhabituelle des comptes des opérateurs, (ii) informer les ressources désignées de l'utilisation inhabituelle des comptes des opérateurs; b) fournir le registre de l'utilisation inhabituelle des comptes des opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE dans un délai d'un jour ouvrable suivant la demande de TPSGC; c) s'assurer que les opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE ferment leur session à la fin de leur quart de travail.	CA-2(5)	O
ES-10	E2.7	Contrôle d'accès	L'infrastructure du service de la SAE doit appliquer les autorisations d'accès des opérateurs.	CA-3	O
ES-11	E2.8	Contrôle d'accès	La fonction de prévention de pertes de données du service de la SAESAE doit : a) détecter les violations des politiques de prévention de pertes de données et appliquer les mesures d'intervention, selon les directives de TPSGC, notamment : (i) blocage du transfert de la transaction, (ii) blocage du transfert de la transaction et renvoi de la transaction à l'expéditeur, (iii) autres mesures convenues entre l'entrepreneur et TPSGC;	CA-4	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			b) permettre l'application en temps réel des politiques de prévention de pertes de données selon le contenu des attributs suivants durant les transactions :SAESAE : (i) chaînes, schémas des chaînes, et mots clés dans le corps de la transaction, (ii) type de fichier des pièces jointes, (iii) domaine de l'expéditeur, (iv) domaine du destinataire, (v) expéditeur, (vi) destinataire.		
ES-14	E2.9	Contrôle d'accès	Le service de la SAE doit ouvrir et analyser les transactions non chiffrées afin d'appliquer la politique régissant le contenu des types de fichiers courants selon les directives de TPSGC.	CA-4(4)	O
ES-15	E2.10	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit veiller à la séparation des tâches des opérateurs, au besoin, afin de prévenir toute activité malveillante et toute collusion en fonction du profil d'accès accordé à l'opérateur selon son rôle.	CA-5	O
ES-16	E2.11	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit mettre en œuvre la politique du moindre privilège droit d'accès minimal applicable aux opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE de la manière suivante : a) configurer les mécanismes de contrôle d'accès de manière à mettre en œuvre le principe du moindre privilège, tout en accordant aux opérateurs (et aux intervenants agissant en leur nom) uniquement les accès autorisés qui sont nécessaires pour accomplir les tâches qui leur sont confiées; b) créer des comptes sans privilège qui serviront dans le cadre de tâches non opérationnelles; c) restreindre l'autorisation d'accès aux comptes des super-utilisateurs (p. ex. comptes de base) aux opérateurs désignés; d) restreindre le partage des comptes des opérateurs; e) cibler uniquement la personne qui a effectué chaque tâche dans l'infrastructure du service de la SAE.	CA-6	O
ES-17	E2.12	Contrôle d'accès	Le service de la SAE doit verrouiller automatiquement un compte après un certain nombre de tentatives d'ouverture de session infructueuses, selon les directives de TPSGC.	CA-7(1)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-18	E2.13	Contrôle d’accès	Le service de la SAE doit afficher une bannière d’ouverture de session approuvée par GC dans la page d’ouverture de session de toute application Web destinée aux utilisateurs.	CA-8	O
ES-19	E2.14		L’infrastructure de SAE doit inclure un mécanisme de contrôle d’accès qui : a) empêche l’accès aux composantes ou aux ressources de l’infrastructure de SAE sans identification, authentification ou autorisation; b) affiche un message d’avertissement approuvé par GC lors de l’ouverture de session qui doit être accepté par l’utilisateur avant d’avoir accès aux composantes de SAE; c) avise les opérateurs, au moment de l’ouverture de session (accès), de la date et de l’heure de la dernière ouverture de session (accès); d) utilise une fonction de fermeture de session facilement observable lorsqu’un opérateur a recours à l’authentification pour accéder aux composantes de SAE.	CA-8	O
ES-20	E2.15		Les mécanismes de contrôle d’accès de l’infrastructure de la SAE doivent : a) empêcher tout nouvel accès aux composantes de l’infrastructure en verrouillant automatiquement la session d’un opérateur après une période d’inactivité d’au plus 60 minutes ; b) empêcher tout nouvel accès aux composantes de l’infrastructure en verrouillant automatiquement la session d’un utilisateur après une période d’inactivité à la demande des opérateurs; c) afficher un économiseur d’écran qui contient des renseignements pertinents sur la façon de reprendre là où en était l’opérateur au moment où sa session a été verrouillée; d) déverrouiller la session de l’opérateur après un échec d’authentification de ce dernier.	CA-8	O
ES-21	E2.16	Contrôle d’accès	L’entrepreneur doit s’assurer que les opérateurs qui ont recours à la télégestion dans l’infrastructure du service de la SAE utilisent une méthode approuvée par TPSGC qui respecte les conditions suivantes : a) restriction de la télégestion à l’infrastructure du service de la SAE située dans un point de prestation de service de l’entrepreneur à l’aide des consoles de gestion spécialisées de la SAE; b) consignation des méthodes de télégestion autorisées et établissement des restrictions d’utilisation et des lignes directrices sur la mise en œuvre pour chacune de ces méthodes; c) surveillance de la télégestion non autorisée; d) autorisation de la télégestion avant la connexion; e) utilisation de mécanismes automatisés pour faciliter la surveillance et le contrôle des méthodes de	CA-17, CA-17(1), CA-17(3), CA-17(4), CA-17(5), CA-17(6)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			télégestion; f) acheminement de tous les dossiers de télégestion dans les composantes de l’infrastructure du service de la SAE à l’aide d’un nombre limité de points de contrôle d’accès gérés; g) protection de l’information sur les mécanismes de télégestion contre l’utilisation et la divulgation non autorisées h) adoption de mécanismes automatisés pour faciliter la surveillance et le contrôle des méthodes de télégestion.	Exigence spécifique du document ITSG-33 : CA-17(100)	
ES-23	E2.17	Contrôle d’accès	L’entrepreneur doit interdire aux utilisateurs privilégiés, ainsi qu’aux opérateurs, l’accès sans fil à l’infrastructure du service de la SAE à partir d’installations des centres de données.	CA 18	O
ES-24	E2.18	Contrôle d’accès	L’entrepreneur doit : a) surveiller constamment la présence de points d’accès sans fil à l’intérieur de l’infrastructure du service de la SAE dans les installations des centres de données; b) désactiver immédiatement les points d’accès sans fil dès qu’ils sont découverts; c) créer un dossier d’incident de sécurité si un point d’accès sans fil est découvert.	CA-18(2)	O
ES-25	E2.19	Contrôle d’accès	L’entrepreneur doit désactiver de façon permanente les fonctions de réseautage sans fil intégrées à l’interne de l’infrastructure du service de la SAE.	CA-18(3)	O
ES-26	E2.20	Contrôle d’accès	L’entrepreneur doit interdire : a) l’accès à l’infrastructure du service de la SAE à partir d’appareils mobiles dans les installations des centres de données; b) l’utilisation de modems mobiles à large bande dans l’infrastructure du service de la SAE.	CA-19	O
ES-27	E2.21	Contrôle d’accès	L’entrepreneur doit obtenir l’approbation de GC pour l’utilisation de systèmes d’information externes (p. ex. systèmes n’appartenant pas à l’entrepreneur) pour la prestation des services liés à la SAE.	CA-20	O
ES-28	E2.22	Contrôle d’accès	L’entrepreneur doit restreindre l’utilisation des supports de données portatifs (p. ex. clés USB) contrôlés par l’entrepreneur, c’est-à-dire :	CA-20(2)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			a) limiter l'utilisation aux opérateurs autorisés seulement; b) limiter l'utilisation aux composantes de l'infrastructure du service de la SAE uniquement.		
ES-29	E2.23	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit obtenir l'approbation de GC avant de mettre tout contenu relatif au service de la SAE à la disposition du public.	CA-22	O
ES-30	E2.24	Sensibilisation et formation en matière de sécurité	L'entrepreneur doit présenter à TPSGC les procédures opérationnelles de sécurité du service de la SAE qui définissent les rôles et les responsabilités opérationnels en matière de sensibilisation et de formation.	SF-1	O
ES-31	E2.25	Sensibilisation et formation en matière de sécurité	L'entrepreneur doit donner des séances de formation et de sensibilisation en matière de sécurité à l'intention des opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE : a) dans le cadre de la formation initiale donnée aux nouveaux opérateurs; b) avant d'accorder un accès à l'infrastructure du service de la SAE ou avant l'exécution des tâches attribuées; c) chaque année ou lorsque des changements concernant la sécurité sont apportés au service de la SAE.	SF-2 SF-3	O
ES-32	E2.26	Sensibilisation et formation en matière de sécurité	L'entrepreneur doit surveiller et consigner les séances de sensibilisation et de formation sur la sécurité du service de la SAE données aux opérateurs de l'infrastructure de SAE, notamment : a) consigner le nom des participants de chaque cours de formation et la date des cours; b) conserver les documents établis au cours des trois (3) dernières années .	SF-4	O
ES-33	E2.27	Vérification et responsabilité	L'entrepreneur doit présenter à TPSGC les procédures opérationnelles de sécurité relatives au service de la SAE qui définissent les rôles et les responsabilités opérationnels en matière de vérification et de responsabilité.	VR-1	O
ES-34	E2.28	Vérification et responsabilité	Les services de GIJA de la SAE doivent consigner les événements suivants selon les exigences en matière de consignation des événements d'authentification pour l'assurance d'authentification de niveau 3, décrites dans le document ITSG-31 (https://www.cse-	VR-2	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			cst.gc.ca/fr/node/267/html/22784), soit les : a) événements d’authentification réussis; b) événements d’authentification non réussis.		
ES-35	E2.29	Vérification et responsabilité	L’entrepreneur doit : a) examiner et mettre à jour la liste des événements vérifiables pour le service de la SAE au moins une fois tous les 180 jours ouvrables ; b) ajouter l’exécution des fonctions privilégiées à la liste des événements vérifiés; c) consigner les événements désignés et approuvés par TPSGC; d) générer automatiquement des alertes en temps réel (p. ex. à l’aide de règles de corrélation) à la suite d’indications de compromission et de compromission potentielle.	VR-2(3)	O
ES-36	E2.30	Vérification et responsabilité	L’entrepreneur doit s’assurer que le service de la SAE : a) prépare, selon la définition de TPSGC , des dossiers de vérification permettant, au minimum, d’établir le type d’événement, la date et l’heure de l’événement, l’endroit où il s’est produit, sa source, son résultat (succès ou échec) ainsi que l’identité de tout utilisateur ou sujet associé à l’événement; b) classe les événements vérifiés par type, lieu ou sujet; c) gère le contenu des dossiers de vérification générés.	VR-3	O
ES-37	E2.31	Vérification et responsabilité	L’entrepreneur doit assurer la gestion de la capacité de stockage des dossiers de vérification du service de la SAE en : a) réservant une capacité de stockage suffisante aux dossiers de vérification; b) configurant la vérification de manière à respecter la capacité de stockage; c) avisant le centre des opérations lorsque le volume de stockage des dossiers de vérification atteint 75 % de la capacité de stockage qui a été réservé ; d) écrasant les dossiers de vérification les plus anciens si la capacité maximale est atteinte.	VR-4, VR-5(1)	O
ES-38	E2.32	Vérification et responsabilité	La fonction de vérification du service de la SAE doit intervenir en cas de défaillance en matière de vérification en :	VR-5	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			a) avisant le centre des opérations; b) écrasant les dossiers de vérification les plus anciens si la capacité maximale est atteinte.		
ES-39	E2.33	Vérification et responsabilité	Afin de générer l'horodatage des dossiers de vérification, le service de la SAE doit utiliser les horloges internes, qui sont synchronisées avec les horloges d'une source faisant autorité et approuvées par GC.	VR-8, VR-8(1)	O
ES-40	E2.34	Vérification et responsabilité	Le service de la SAE doit : a) protéger les renseignements de vérification contre l'accès, les modifications et la suppression non autorisés; b) sauvegarder les dossiers de vérification dans un système ou un support différent de celui dont la vérification est prévue au calendrier selon les directives de GC .	VR-9, VR-9(1), VR-9(2), VR-9(3), VR-9(4)	O
ES-41	E2.35	Évaluation et autorisation de sécurité	L'entrepreneur doit élaborer un plan d'atténuation des vulnérabilités du service de la SAE dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'achèvement d'une évaluation de la vulnérabilité. Ce plan, qui nécessite l'approbation de GC, doit proposer des mesures de protection pour atténuer les risques ciblés dans cette évaluation.	CE-7(2)	O
ES-42	E2.36	Gestion de la configuration	L'entrepreneur doit élaborer et consigner la configuration de base des composantes de l'infrastructure du service de la SAE et des deux (2) versions précédentes , et en assurer le contrôle.	GC- 2, GC-2(1), GC-2(2), GC-2(3), GC-2(4)	O
ES-43	E2.37	Gestion de la configuration	L'entrepreneur doit permettre l'exécution uniquement des logiciels autorisés, établis par l'entrepreneur et approuvés par TPSGC, dans le service de la SAE.	GC-2(5)	O
ES-44	E2.38	Gestion de la configuration	L'entrepreneur doit : a) planifier et mettre à l'essai la mise en œuvre des logiciels, du matériel et des documents, qu'ils soient nouveaux ou modifiés, en vue de lancer le service de la SAE et ce, sans utiliser l'environnement de production ou l'environnement d'essais contrôlés du service; b) la mise en œuvre des logiciels, du matériel et des documents doit s'effectuer selon la manière	GC-3(2), GC-3(3), GC-3(4)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			approuvée par TPSGC; c) élaborer et mettre en œuvre des procédures de distribution, d’installation et d’annulation des changements en vue du lancement du service de la SAE.		
ES-45	E2.39	Gestion de la configuration	L’entrepreneur doit évaluer les répercussions des changements sur la sécurité en : a) analysant les nouveaux logiciels avant de les installer dans un environnement opérationnel, afin d’identifier les répercussions sur la sécurité attribuables à des failles, à des lacunes, à une incompatibilité ou à une malveillance intentionnelle; b) informant TPSGC des répercussions possibles sur la sécurité avant de mettre en œuvre des changements; c) vérifiant les fonctions relatives à la sécurité, une fois les changements mis en œuvre, afin de s’assurer que les fonctions sont exécutées correctement, qu’elles fonctionnent comme prévu et qu’elles produisent les résultats escomptés en ce qui a trait au respect des exigences de sécurité qui sont applicables.	GC-4	O
ES-46	E2.40		L’entrepreneur doit effectuer la vérification des changements apportés au système d’information, au moins tous les douze mois et aussi lorsque les circonstances le justifient, selon que des changements non autorisés ont été apportés ou non.	GC-4	O
ES-47		Gestion de la configuration	L’entrepreneur doit passer en revue chaque année les privilèges des opérateurs de l’infrastructure du service de la SAE.	GC-5(5)	O
ES-48	E2.41	Gestion de la configuration	L’entrepreneur doit gérer les paramètres de configuration de l’infrastructure du service de la SAE, notamment : a) préciser les paramètres de configuration pour mettre en œuvre le principe de moindre privilège ainsi que les fonctionnalités; b) consigner dans un journal les exceptions aux paramètres de configuration; c) surveiller et contrôler les changements aux paramètres de configuration conformément aux processus de gestion du changement et de gestion de la configuration.	GC-5(7)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-49	E2.42	Gestion de la configuration	L’entrepreneur doit utiliser des mécanismes automatisés afin de gérer, d’appliquer et de vérifier les paramètres de configuration de façon centrale et de réagir aux changements non autorisés à la configuration en créant un dossier d’incident de sécurité.	GC-6 GC-6(1), GC-6(2)	O
ES-50	E2.43	Gestion de la configuration	L’entrepreneur doit créer un dossier d’incident de sécurité lorsqu’un changement non autorisé à la configuration est relevé dans le service de la SAE.	GC-6(3)	O
ES-51	E2.44	Gestion de la configuration	L’entrepreneur doit configurer le service de la SAE de manière à fournir uniquement les fonctions essentielles et à interdire ou à restreindre précisément l’utilisation des fonctions, des ports, des protocoles ou des services qui ont été approuvés par TPSGC .	GC-7 GC-7(1), GC-7(2), GC-7(3)	O
ES-52	E2.45	Gestion de la configuration	L’entrepreneur doit créer et tenir un répertoire des composantes du service de la SAE qui : a) reflète fidèlement la configuration actuelle des composantes; b) respecte le niveau de précision jugé nécessaire au suivi et à l’établissement des rapports; c) comprend les renseignements jugés nécessaires pour exercer une responsabilité efficace à l’égard des biens; d) est accessible à des fins d’examen et de vérification par TPSGC; e) est mis à jour en tant que partie intégrante des installations de composantes, des suppressions et du service de la SAE.	GC-8 GC-8(1)	O
ES-53	E2.46	Gestion de la configuration	L’entrepreneur doit présenter à TPSGC un processus de gestion du changement qui comprend les mesures utilisées pour appliquer uniquement les changements autorisés au service de la SAE, au besoin.	GC-8(2), GC-8(3), GC-8(4), GC-8(5), GC-8(6)	O
ES-54	E2.47		L’entrepreneur doit utiliser des mécanismes automatisés afin de tenir à jour un répertoire complet, exact et facilement accessible des composantes de l’infrastructure du service de la SAE qui : a) détectent l’ajout de composantes non autorisées dans l’infrastructure du service de la SAE; b) permettent de créer un dossier d’incident de sécurité.	GC-8(2), GC-8(3), GC-8(4), GC-8(5),	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
				GC-8(6)	
ES-55	E2.48	Gestion de la configuration	L’entrepreneur doit présenter un plan de gestion de la configuration du service de la SAE qui : a) traite des rôles, des responsabilités ainsi que des processus et des procédures de gestion de la configuration; b) définit les éléments de configuration du service de la SAE et le moment où ces éléments sont soumis au processus de gestion de la configuration; c) établit les moyens en place pour relever les éléments liés à la configuration dans l’ensemble du cycle de vie du développement du système, ainsi qu’un processus permettant la gestion de la configuration des éléments de configuration; d) définit les processus de gestion des correctifs pour les logiciels personnalisés utilisés dans l’infrastructure du service de la SAE, dont : (i) la détermination, le signalement et la correction des failles dans les logiciels personnalisés, (ii) la mise à l’essai des mises à jour de logiciels visant à corriger les failles afin d’en vérifier l’efficacité et les effets secondaires possibles sur la SAE avant l’installation, (iii) l’intégration de correctifs des failles dans le processus de gestion de la configuration du service de la SAE; e) définit les processus de gestion des correctifs des composantes de l’infrastructure du service de la SAE, notamment : (i) s’assurer que la version la plus récente des applications et des systèmes d’exploitation est utilisée, (ii) veiller à ce que les vulnérabilités soient évaluées et à ce que les correctifs de sécurité fournis par le fournisseur soient appliqués rapidement, (iii) classer par ordre de priorité les correctifs critiques selon une approche fondée sur le risque, (iv) remettre en ligne les applications hors ligne, (v) harmoniser les niveaux de criticité des correctifs selon les directives de TPSGC, (vi) classer les vulnérabilités par rapport à la version 2 du Common Vulnerabilities Scoring System (CVSS), (vii) appliquer une méthodologie de mise à l’essai et de vérification pour s’assurer que les correctifs ont été mis en œuvre correctement,	GC-9 GC-9(1)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			(viii) aviser TPSGC des vulnérabilités liées à la configuration qui permettraient à une personne non autorisée de compromettre la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité du service de la SAE.		
ES-56	E2.49		L'entrepreneur doit fournir à TPSGC un processus de gestion du changement pour le service de la SAE, qui indique : a) les pouvoirs de l'entrepreneur en matière de gestion du changement; b) les rôles et les responsabilités des ressources de l'entrepreneur en matière de gestion du changement; c) la façon dont l'entrepreneur utilisera le processus de gestion du changement pour faciliter la définition des services liés à la SAE (p. ex. concept des opérations); d) la méthode utilisée pour identifier les éléments de configuration de manière unique; e) la méthode d'identification des éléments de configuration; f) les moyens servant à identifier les éléments de configuration tout au long du cycle de vie de l'élaboration du système, et le processus de gestion de la configuration des éléments de configuration.	GC-9 GC-9(1)	O
ES-57	E2.50	Planification d'urgence	L'entrepreneur doit présenter à TPSGC les procédures opérationnelles de sécurité relatives au service de la SAE qui définissent les rôles et les responsabilités opérationnels en matière de planification d'urgence.	PU-1 PU-2	O
ES-58	E2.51	Planification d'urgence	L'entrepreneur doit coordonner l'élaboration et la mise à l'essai du plan de continuité des services avec les groupes opérationnels responsables des plans connexes auprès de l'entrepreneur et de TPSGC.	PU-2(1), PU-2(2), PU-2(3), PU-2(4), PU-2(5), PU-2(6)	O
ES-59	E2.52		L'entrepreneur doit planifier la capacité pour veiller à ce qu'elle soit suffisante pour assurer le service de la SAE, les télécommunications et le soutien environnemental durant les opérations d'urgence.	PU-2(1), PU-2(2), PU-2(3), PU-2(4), PU-2(5), PU-2(6)	O
ES-60	E2.53		L'entrepreneur doit former son personnel afin qu'il connaisse ses rôles et responsabilités en cas d'urgence pour ce qui est du service de la SAE, notamment en tenant des exercices de simulation pour	PU-2(1), PU-2(2),	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			faciliter une intervention efficace en situation de crise. L’entrepreneur doit aussi fournir une formation d’appoint au moins une fois par année.	PU-2(3), PU-2(4), PU-2(5), PU-2(6)	
ES-61	E2.54	Planification d’urgence	L’entrepreneur doit, en collaboration avec TPSGC, établir les priorités nationales en matière de restauration du service de la SAE selon leur ordre de préséance, conformément aux directives de TPSGC.	PU-7, PU-7(1), PU-7(2), PU-7(3), PU-7(4), PU-7(5), PU-8, PU-8(1), PU-8(2), PU-8(3), PU-8(4)	O
ES-62	E2.55	Planification d’urgence	L’entrepreneur doit : a) tester les données de sauvegarde du service de la SAE chaque mois afin de vérifier la fiabilité des supports et l’intégrité des données; b) utiliser un échantillon de données de sauvegarde du service de la SAE lors de la restauration des fonctions de ce dernier, dans le cadre de la mise à l’essai du plan de continuité des services.	PU-9, PU-9(1), PU-9(2)	O
ES-63	E2.56	Planification d’urgence	L’entrepreneur doit conserver des copies de sauvegarde des logiciels du système d’exploitation, des logiciels de base critiques et du répertoire des composantes dans une installation distincte ou un contenant classé résistant au feu qui n’est pas situé dans les mêmes locaux que l’infrastructure du service de la SAE.	PU-9(3)	O
ES-64	E2.57	Planification d’urgence	L’entrepreneur doit transférer toutes les données de sauvegarde du service de la SAE dans un autre site de stockage dans les 24 heures suivant la sauvegarde.	PU-9(5)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-65	E2.58	Planification d'urgence	L'entrepreneur doit restaurer le service de la SAE selon un état précédent connu après une interruption, une compromission ou une panne.	PU-10	O
ES-66	E2.59	Planification d'urgence	L'entrepreneur doit mettre à jour les images physiques des composantes du service de la SAE à partir d'images physiques dont la configuration est contrôlée et dont l'intégrité est protégée.	PU-10(4)	O
ES-67	E2.60	Identification et authentification	L'entrepreneur doit présenter à TPSGC les procédures opérationnelles de sécurité qui définissent les rôles et les responsabilités opérationnels afin de satisfaire aux exigences en matière d'identification et d'authentification précisées dans le présent énoncé des travaux.	IA-1	O
ES-68	E2.61	Identification et authentification	Le service de la SAE doit : a) identifier et authentifier les opérateurs de manière unique (ou les processus agissant au nom des opérateurs); b) attribuer un nom d'utilisateur et un mot de passe aux comptes qui respectent les exigences de l' assurance de niveau 2 décrites dans le document ITSG-31 (https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/267/html/22784); c) permettre la sélection d'une question/réponse pour la récupération du mot de passe; d) prévoir des mots de passe temporaires à utilisation unique pour l'inscription et la récupération de mots de passe; e) veiller à ce que les mots de passe temporaires à utilisation unique restent actifs selon une période de validité pouvant être configurée, selon les directives de TPSGC; f) s'assurer que les mots de passe temporaires à utilisation unique sont aléatoires de manière qu'ils ne soient pas prévisibles, selon les directives de TPSGC; g) permettre l'envoi d'avis automatiques indiquant l'expiration prochaine du mot de passe, selon les directives de TPSGC; h) prévoir les politiques et les processus de récupération de mots de passe; i) authentifier tout accès du client aux logiciels du service de la SAE.	IA-2	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-69	E2.62	Identification et authentification	Les services de GIJIA du service de la SAE doivent permettre de lier et de délier un ou plusieurs justificatifs d'identité à un compte individuel (p. ex. une personne pourrait utiliser son justificatif d'identité de niveau 2 pour accéder au service de la SAE à titre d'utilisateur, et utiliser un autre justificatif d'identité X.509 pour accéder à ce même service afin d'exécuter des fonctions administratives).	IA-2(1)	O
ES-70	E2.63	Identification et authentification	L'infrastructure du service de la SAE doit : <ul style="list-style-type: none"> a) effectuer une authentification à deux facteurs à l'aide d'un jeton cryptographique matériel pour tous les comptes des opérateurs, conformément au document ITSG-31 du CSTC (https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/267/html/22784); b) effectuer une authentification mutuelle des appareils mobiles d'opérateurs qui sont connectés au réseau et accepter uniquement les appareils mobiles d'opérateurs autorisés. 	IA-3 IA-3(1), Exigence spécifique du document ITSG-33 du CSTC : IA-2(100)	O
ES-72	E2.64	Identification et authentification	L'entrepreneur doit gérer les comptes des opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE : <ul style="list-style-type: none"> a) en déterminant les types de comptes (c.-à-d. individuel, collectif, relatif à un système, à un appareil ou à une application, invité/anonyme, et temporaire); b) en établissant les conditions pour l'adhésion à des groupes; c) en déterminant les opérateurs autorisés de SAE et en précisant les droits d'accès; d) en demandant les approbations requises pour les demandes d'établissement de comptes; e) en sélectionnant un identifiant qui identifie de façon unique l'opérateur ou l'appareil; f) en attribuant l'identifiant de l'opérateur à la partie visée ou l'identifiant d'appareil à l'appareil visé; g) en établissant, en activant, en modifiant, en désactivant et en supprimant les comptes; h) en autorisant et en surveillant précisément l'utilisation des comptes temporaires et des comptes d'invités/anonymes; i) en avisant l'administrateur des comptes lorsqu'un compte temporaire n'est plus requis et lorsque les opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE quittent leur emploi ou sont mutés, ou lorsque des changements sont apportés à l'utilisation de l'infrastructure du service de la SAE ou au principe du besoin de connaître ou du besoin de partager; j) en veillant à ce que les identifiants ne soient pas réutilisés durant au moins un an; k) en désactivant : <ul style="list-style-type: none"> (i) les comptes temporaires qui ne sont plus requis, 	IA-4	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			(ii) les comptes des opérateurs qui ont quitté leur emploi ou qui ont été mutés, (iii) les comptes après un certain nombre de jours d'inactivité, selon les directives de TPSGC, (iv) les comptes temporaires et les comptes d'urgence après une période donnée; l) en accordant un accès à l'infrastructure du service de la SAE selon : (i) une autorisation d'accès valide, (ii) l'utilisation prévue du système, (iii) d'autres attributs selon les directives de l'entrepreneur ou de TPSGC; m) en examinant les comptes au moins une fois par mois; n) en verrouillant le compte après dix tentatives d'ouverture de session infructueuses dans un délai de cinq minutes; o) en gardant le compte verrouillé jusqu'à ce qu'il soit déverrouillé manuellement par un autre opérateur.		
ES-73	E2.65		Les services de GIJA du service de la SAE doivent consigner les événements suivants : a) création d'un compte; b) modification d'un compte; c) désactivation d'un compte; d) clôture d'un compte; e) pour l'assurance d'authentification de niveau 3, comme il est indiqué dans le document ITSG-31 : (i) changements de mots de passe, (ii) enregistrement des justificatifs d'identité, (iii) récupération de mots de passe, (iv) expiration de justificatifs d'identité.	VR-2(3), IA-4	O
ES-74	E2.66		L'infrastructure du service de la SAE doit consigner les registres de vérification, au minimum, et toutes les composantes de l'infrastructure, dans la mesure du possible.	VR-2(3), IA-4	O
ES-75	E2.67	Identification et authentification	Les services de GIJA du service de la SAE doivent automatiquement fournir : 1) des comptes aux utilisateurs en achat électronique et des comptes génériques de la manière suivante : a) attribuer un compte d'achats électroniques et un nom d'affichage uniques, conformément à la norme définie dans le paragraphe, cela en appliquant les règles de résolution de conflits et de	IA-4(1)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			désignation qui peuvent être configurées; b) créer un compte sans privilège; c) attribuer un mot de passe temporaire à utilisation unique au compte; d) créer une boîte aux lettres pour le compte (au besoin); e) établir les attributs du compte et les privilèges de sécurité d'accès selon les directives de TPSGC; f) renvoyer au demandeur du compte l'adresse électronique, le nom d'affichage, la clé unique de l'organisation partenaire, la clé unique du fournisseur et le mot de passe à utilisation unique attribués pour accéder au service de la SAE.		
ES-76	E2.68	Identification et authentification	L'autorité d'enregistrement désignée par l'entrepreneur doit transmettre en personne les identifiants et les informations d'authentification (p. ex. nom d'utilisateur, mot de passe et jeton cryptographique) à l'opérateur autorisé du service de la SAE.	IA-4(2)	O
ES-77	E2.69	Identification et authentification	L'entrepreneur doit exiger que l'opérateur qui demande un accès au service de la SAE présente plusieurs preuves d'identification physique à l'autorité d'enregistrement de l'entrepreneur avant de pouvoir obtenir les identifiants et les authentifiants requis pour accéder à l'infrastructure de la SAE.	IA-4(3)	O
ES-78	E2.70	Identification et authentification	L'entrepreneur doit gérer les authentifiants des opérateurs en : a) vérifiant, lors de la transmission initiale des authentifiants, l'identité de la personne recevant l'authentifiant; b) établissant le contenu de l'authentifiant initial pour ce qui est des authentifiants définis par l'entrepreneur; c) s'assurant que la résistance des mécanismes des authentifiants est suffisante pour l'utilisation prévue de ceux-ci; d) établissant et en mettant en œuvre les procédures administratives pour la transmission des authentifiants initiaux, les authentifiants perdus, compromis ou endommagés, et la révocation des authentifiants; e) modifiant le contenu par défaut des authentifiants dès l'installation de composantes dans l'infrastructure du service de la SAE; f) établissant les restrictions relatives à la durée de vie minimale et maximale et les conditions de	IA-5	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			réutilisation des authentifiants; g) modifiant ou en mettant à jour les authentifiants à un intervalle ne dépassant pas 180 jours; h) protégeant le contenu des authentifiants contre toute divulgation et modification non autorisées; i) exigeant que les opérateurs prennent des mesures précises pour protéger les authentifiants.		
ES-79	E2.71		L'entrepreneur doit gérer les authentifiants des appareils en : a) vérifiant, lors de la transmission initiale des authentifiants, l'identité de l'appareil recevant l'authentifiant; b) établissant le contenu de l'authentifiant initial pour ce qui est des authentifiants définis par l'entrepreneur; c) s'assurant que la résistance des mécanismes des authentifiants est suffisante pour l'utilisation prévue de ceux-ci; d) établissant et en mettant en œuvre les procédures administratives pour la transmission des authentifiants initiaux, les authentifiants perdus, compromis ou endommagés, et la révocation des authentifiants; e) modifiant le contenu par défaut des authentifiants dès l'installation des composantes de l'infrastructure du service de la SAE; f) établissant les restrictions relatives à la durée de vie minimale et maximale, et les conditions de réutilisation des authentifiants; g) modifiant ou en mettant à jour les authentifiants à un intervalle ne dépassant pas 180 jours; h) protégeant le contenu des authentifiants contre toute divulgation et modification non autorisées; i) s'assurant que les appareils appliquent des mesures précises pour protéger les authentifiants.	IA-5	O
ES-80	E2.72		Le processus d'authentification des justificatifs d'identité X.509 du service de la SAE doit inclure : a) une validation du chemin d'accès au certificat X.509; b) une vérification de l'état de révocation du certificat X.509.	IA-5	O
ES-81	E2.73		L'infrastructure du service de la SAE doit, aux fins de l'authentification par mot de passe : a) s'assurer que, au minimum, les mots de passe sont sensibles à la casse et sont composés de 15 caractères, dont au moins une majuscule, une minuscule, un chiffre et un caractère spécial ; b) chiffrer les mots de passe lors du stockage et de la transmission;	IA-5(1)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			c) veiller à ce que les mots de passe aient une durée de vie maximale de 90 jours ; d) interdire la réutilisation des 10 derniers mots de passe .		
ES-82	E2.74		Les services de GIJA du service de la SAE doivent : a) fournir à l’utilisateur une liste de vérification, qui précise les règles que doit respecter un mot de passe, et cocher ces règles à mesure qu’elles sont respectées lorsque l’utilisateur saisit son mot de passe; b) communiquer à l’utilisateur les règles relatives aux mots de passe établies par TPSGC, dont : (i) le nombre minimal de caractères; (ii) le nombre minimal de majuscules et de minuscules; (iii) le nombre minimal de caractères spéciaux; (iv) le nombre minimal de caractères alphanumériques; (v) les mots trouvés dans un dictionnaire (anglais et français); (vi) l’historique de réutilisation des mots de passe; (vii) la durée de vie maximale des mots de passe.	IA-5(1)	O
ES-83	E2.75	Identification et authentification	L’entrepreneur doit exiger que le processus d’inscription permettant aux opérateurs du service de la SAE de recevoir des identifiants ou des authentifiants soit réalisé en personne devant l’autorité d’enregistrement désignée avec l’autorisation d’un représentant désigné par le représentant de l’entrepreneur (p. ex. un superviseur).	IA-5(3)	O
ES-84	E2.76	Identification et authentification	L’infrastructure du service de la SAE ne doit pas permettre la transmission de mots de passe en clair à partir de l’un ou l’autre des réseaux.	IA-5(6)	O
ES-85	E2.77	Identification et authentification	L’entrepreneur ne doit pas permettre l’intégration d’authentifiants statiques non chiffrés dans les applications de l’infrastructure du service de la SAE ou des scripts d’accès, ou le stockage d’authentifiants dans les touches de fonction.	IA-5(7)	O
ES-86	E2.78	Identification et authentification	L’infrastructure du service de la SAE doit occulter la rétroaction des données d’authentification des opérateurs (p. ex. en masquant les champs de mot de passe) pendant le processus d’authentification.	IA-6	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-87	E2.79	Identification et authentification	L'entrepreneur doit établir un processus pour l'autorisation du personnel de maintenance, notamment : a) tenir une liste à jour des organisations ou du personnel de maintenance autorisés; b) s'assurer que le personnel responsable de la maintenance du service de la SAE possède les autorisations d'accès requises; c) veiller à ce que le personnel désigné possédant les autorisations d'accès requises supervise les activités de maintenance lorsque le personnel de maintenance ne possède pas les autorisations d'accès requises.	IA-8	O
ES-88	E2.80	Intervention en cas d'incident	L'entrepreneur doit présenter à TPSGC les procédures opérationnelles de sécurité qui définissent les rôles et les responsabilités opérationnels pour satisfaire aux exigences en matière d'intervention en cas d'incident précisées dans le présent énoncé des travaux.	II-1	O
ES-89	E2.81		L'entrepreneur doit mettre en œuvre et mettre à l'essai le plan de continuité des services (ensemble de processus, de procédures, de rôles et de responsabilités, etc.) tous les ans, et transmettre les résultats des essais à TPSGC dans un délai de dix jours ouvrables du gouvernement fédéral suivant l'achèvement de la mise à l'essai.	II-1	O
ES-90	E2.82		L'entrepreneur doit soumettre à TPSGC un plan de continuité des services qui comprend : a) un plan détaillé et des processus consignés pour la restauration du service de la SAE; b) les détails du plan de communication établi entre TPSGC et ses fournisseurs; c) le plan et les processus détaillés pour le transfert des fonctions opérationnelles et des fonctions de gestion et d'administration vers un centre d'opérations de relève; d) les stratégies de sauvegarde pour les installations des centres de données, les installations du réseau, les systèmes de soutien opérationnel et les données, et les principales composantes de service; e) la façon dont TPSGC s'assurera que ses fournisseurs ont mis en place des plans de continuité des services; f) une description du processus utilisé pour mettre à l'essai un plan de continuité des services; g) les étapes prises par l'entrepreneur dans l'éventualité où un de ses fournisseurs se retire des affaires; h) les mesures qui seront prises par l'entrepreneur si un des fabricants d'équipement d'origine n'est plus considéré comme un fabricant de confiance ou un fabricant d'équipement d'origine par TPSGC.	II-1	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-91	E2.83		L'entrepreneur doit présenter une version finale du plan de continuité des services dans les quinze jours ouvrables du gouvernement fédéral suivant la réception des commentaires de TPSGC sur le plan provisoire de continuité des services.	II-1	O
ES-92	E2.84		L'entrepreneur doit mettre en œuvre le plan de continuité des services (l'ensemble des processus, des procédures, des rôles, des responsabilités, etc.) et toute mise à jour annuelle ultérieure dans les 60 jours ouvrables du gouvernement fédéral suivant l'acceptation du plan par TPSGC.	II-1	O
ES-93	E2.85		L'entrepreneur doit fournir à TPSGC, dans les 40 jours ouvrables du gouvernement du Canada suivant une demande, la preuve établie il y a moins d'un an (p. ex. résultats d'essai, évaluations et vérifications) que le plan de continuité des services a été convenablement mis en œuvre, qu'il fonctionne comme prévu, qu'il produit les résultats escomptés et qu'il satisfait aux exigences de TPSGC en matière de continuité des services.	II-1	O
ES-94	E2.86		Si l'entrepreneur détermine qu'il faudra plus de 40 jours ouvrables du gouvernement fédéral pour présenter la preuve demandée pour le plan de continuité des services, il doit en aviser TPSGC au plus tard 5 jours ouvrables du gouvernement fédéral suivant la demande de preuve initiale et solliciter par écrit une prolongation en fournissant la justification appropriée. La décision d'accorder ou non une prolongation sera laissée à la discrétion de TPSGC.	II-1	O
ES-95	E2.87		L'entrepreneur doit répondre de manière continue aux alertes, aux avis et aux directives de sécurité d'organisations externes désignées telles qu'approuvées par TPSGC, notamment : a) surveiller constamment les alertes, les avis et les directives de sécurité; b) préparer les alertes, les avis et les directives de sécurité internes jugés nécessaires ou demandés par TPSGC; c) diffuser les alertes, les avis et les directives de sécurité auprès des opérateurs ayant des responsabilités en matière de sécurité; d) mettre en œuvre les directives de sécurité conformément aux délais établis, ou aviser TPSGC de l'ampleur de la non-conformité.	II-1	O
ES-96	E2.88		En plus des sources de renseignements sur les sources de cybermenaces et de cyberincidents surveillées par l'entrepreneur dans le cadre de ses activités courantes, ce dernier doit surveiller les publications portant sur les cybermenaces et les cyberincidents provenant de sources établies par GC (p. ex. le Centre canadien de réponse aux incidents cybernétiques [CCRIC] [http://www.publicsafety.gc.ca/prg/em/ccirc/anre-eng.aspx]).	II-1	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-97	E2.89		L’entrepreneur doit mettre sur pied un Centre des opérations de sécurité avant la fin de la phase de stabilité opérationnelle, et fournir l’infrastructure et les ressources nécessaires à la surveillance et à la résolution centralisées (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) des incidents de sécurité liés à la SAE.	II-1	O
ES-98	E2.90		Le Centre des opérations de sécurité procéder comme suit : a) coordonner l’intervention en cas d’incident de sécurité en étroite collaboration avec TPSGC; b) fournir une ligne téléphonique unique et réservée, accessible en tout temps, et offerte dans la langue officielle du Canada (français ou anglais) demandée par l’appelant; c) agir comme point de contact pour les communications avec les représentants de TPSGC au sujet des incidents de sécurité; d) ne pas perturber le fonctionnement du service de la SAE en cas de panne; e) aviser TPSGC dans un délai de 15 minutes en cas de panne et fournir le nom de la personne-ressource avec qui TPSGC peut communiquer durant la panne.	II-1	O
ES-99	E2.91		Le Centre des opérations de sécurité doit travailler avec le Centre de protection de l’information de TPSGC dans le cadre des activités suivantes : a) intégration des processus; b) surveillance; c) gestion des incidents de sécurité et intervention en cas d’incident de sécurité; d) vérification.	II-1	O
ES-100	E2.92		Le Centre des opérations de sécurité doit collaborer avec le Centre de protection de l’information et l’équipe de reprise après un incident de sécurité de la TI afin de procéder au confinement, à l’éradication et à la reprise, et notamment: a) prévoir la capacité de dépêcher l’équipe de reprise sur le site de l’entrepreneur; b) permettre à TPSGC d’assurer l’orientation et la coordination sur place.	II-1	O
ES-101	E2.93		L’entrepreneur doit automatiquement transmettre par courriel sécurisé les renseignements sur les dossiers d’incident aux destinataires d’une liste de diffusion prédéfinie pour chaque service de la SAE, dans laquelle liste TPSGC précise : a) les renseignements figurant dans le dossier d’incident à transmettre; b) la fréquence des mises à jour de la SAE;	II-1	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			c) les listes de distribution; d) les critères de sélection des incidents (gravité, priorité, contenu du dossier d'incident).		
ES-102	E2.94		L'entrepreneur doit poursuivre l'envoi automatique de courriels sécurisés lorsque le dossier d'incident est mis à jour, et ce, jusqu'à ce que le dossier d'incident soit clos ou que TPSGC annule la déclaration automatique des mises à jour.	II-1	O
ES-104	E2.95		L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures d'atténuation (p. ex. blocage à l'aide du pare-feu, signatures personnalisées des services de détection et de prévention d'intrusion, suppression des dossiers d'achats électroniques malveillants) afin de maîtriser un incident de sécurité, d'assurer une protection contre les cybermenaces et d'éliminer les vulnérabilités, à la demande des représentants autorisés de TPSGC, selon les directives du Ministère, conformément au niveau de priorité établis par GC.	II-1	O
ES-105	E2.96		L'entrepreneur doit présenter un bilan sur l'incident de sécurité à TPSGC dans les 72 heures suivant la demande de ce dernier, qui comprend notamment : a) le numéro de l'incident de sécurité; b) la date d'ouverture du dossier d'incident de sécurité; c) la date de fermeture du dossier d'incident de sécurité; d) la description de l'incident de sécurité; e) la portée de l'incident de sécurité; f) la chaîne d'événements/le déroulement; g) les mesures prises par l'entrepreneur; h) les leçons apprises; i) les limites/les problèmes relatifs au service de la SAE; j) des recommandations en vue d'améliorer le service de la SAE.	II-1	O
ES-106	E2.97		L'infrastructure du service de la SAE doit consigner les registres de vérification, au minimum, et toutes les composantes de l'infrastructure, dans la mesure du possible.	II-1	O
ES-107	E2.98		L'entrepreneur doit assurer une surveillance continue des événements de base sur l'infrastructure du service de la SAE afin de : a) cibler les attaques, les incidents et les événements anormaux touchant le service de la SAE et l'infrastructure; b) cibler toute utilisation et tout accès non autorisés aux données de la SAE et aux composantes de	II-1	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			l'infrastructure du service de la SAE; c) répondre aux menaces et aux attaques contre le service de la SAE, les contenir et veiller à la reprise du service.		
ES-108	E2.99	Intervention en cas d'incident	L'entrepreneur doit donner de la formation aux opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE au sujet de leurs rôles et responsabilités, en matière d'intervention en cas d'incident, et donner une formation d'appoint à chaque année.	II-2	O
ES-109	E2.100		L'entrepreneur doit automatiquement transmettre via SAE les renseignements sur les dossiers d'incident aux destinataires d'une liste de diffusion prédéfinie pour chaque service de la SAE. Le ministère doit préciser : a) les renseignements figurant dans le dossier d'incident; b) la fréquence des mises à jour de la SAE; c) les listes de distribution; d) les critères de sélection des incidents (gravité, priorité, contenu du dossier d'incident).	II-2	O
ES-110	E2.101		L'entrepreneur doit continuer d'envoyer automatiquement un courriel via SAE lorsque le dossier d'incident est mis à jour, et ce, jusqu'à ce que le dossier d'incident soit clos ou que TPSGC annule la déclaration automatique des mises à jour.	II-2	O
ES-112	E2.102		L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures d'atténuation (p. ex. blocage à l'aide du pare-feu, signatures personnalisées des services de détection et de prévention d'intrusion, suppression des programmes d'achats électroniques malveillants) afin de maîtriser un incident de sécurité, d'assurer la protection contre les cybermenaces et d'éliminer les vulnérabilités, à la demande des représentants autorisés de TPSGC, selon les directives du Ministère et conformément au niveau de priorité du Canada.	II-2	O
ES-113	E2.103		L'entrepreneur doit présenter un bilan sur l'incident de sécurité à TPSGC dans les 72 heures suivant la demande de ce dernier, qui comprend notamment : a) le numéro de l'incident de sécurité; b) la date d'ouverture du dossier d'incident de sécurité; c) la date de fermeture du dossier d'incident de sécurité; d) la description de l'incident de sécurité; e) la portée de l'incident de sécurité;	II-2	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			f) la chaîne d’événements/le déroulement; g) les mesures prises par l’entrepreneur; h) les leçons apprises; i) les limites/les problèmes relatifs au service de la SAE; j) des recommandations en vue d’améliorer le service de la SAE.		
ES-114	E2.104		L’infrastructure du service de la SAE doit consigner les registres de vérification, au minimum, et toutes les composantes de l’infrastructure, dans la mesure du possible.	II-2	O
ES-115	E2.105		L’entrepreneur doit assurer une surveillance continue des événements de base sur l’infrastructure du service de la SAE afin de : a) cibler les attaques, les incidents et les événements anormaux touchant le service de la SAE et l’infrastructure; b) cibler toute utilisation et tout accès non autorisés aux données de la SAE et aux composantes de l’infrastructure du service de la SAE; c) répondre aux menaces et aux attaques contre le service de la SAE, les contenir et veiller à la reprise du service.	II-2	O
ES-116	E2.106	Intervention en cas d’incident	L’entrepreneur doit mettre à l’essai le processus d’intervention en cas d’incident du service de la SAE, au moins une fois par année, à l’aide de scripts de tests complets, afin de déterminer l’efficacité de l’intervention en cas d’incident, y compris : a) consigner les résultats des essais; b) examiner les résultats des essais avec TPSGC; c) mettre en œuvre des mesures correctives selon les directives de TPSGC et dans le délai convenu avec TPSGC.	II-3	O
ES-117	E2.107	Intervention en cas d’incident	L’entrepreneur doit s’assurer que la situation de sécurité des services de la SAE est maintenue en assurant de façon constante : a) la surveillance des menaces et des vulnérabilités; b) la surveillance des activités malicieuses et de l’accès non autorisé; c) l’adoption, s’il y a lieu, de contre-mesures proactives, y compris des mesures préventives et des mesures d’intervention pour atténuer les menaces.	II-4	O
ES-118	E2.108		L’entrepreneur doit répondre aux alertes, aux avis et aux directives de sécurité d’organisations externes désignées, approuvées par TPSGC, de manière continue, notamment :	II-4	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			a) surveiller constamment les alertes, les avis et les directives de sécurité; b) préparer les alertes, les avis et les directives de sécurité internes jugés nécessaires ou demandés par TPSGC; c) diffuser les alertes, les avis et les directives de sécurité auprès des opérateurs ayant des responsabilités en matière de sécurité; d) mettre en œuvre les directives de sécurité conformément aux délais établis, ou aviser TPSGC de l'ampleur de la non-conformité.		
ES-119	E2.109		En plus des sources de renseignements sur les sources de cybermenaces et de cyberincidents surveillées par l'entrepreneur dans le cadre de ses activités courantes, ce dernier doit surveiller les publications sur les cybermenaces et les cyberincidents provenant de sources établies par le Canada (p. ex. le CCRIC [http://www.publicsafety.gc.ca/prg/em/ccirc/anre-eng.aspx]).	II-4	O
ES-120	E2.110		L'entrepreneur doit mettre sur pied un Centre des opérations de sécurité avant la fin de la phase de stabilité opérationnelle, et fournir l'infrastructure et les ressources nécessaires à la surveillance et à la résolution centralisées (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) des incidents de sécurité liés à la SAE.	II-4	O
ES-121	E2.111		Le Centre des opérations de sécurité doit faire ce qui suit : a) coordonner l'intervention en cas d'incident de sécurité en étroite collaboration avec TPSGC; b) fournir une ligne téléphonique unique et réservée qui est accessible en tout temps et disponible dans la langue officielle du Canada (français ou anglais) tel que demandée par l'appelant; c) agir comme point de contact pour les communications avec les représentants de TPSGC au sujet des incidents de sécurité; d) ne pas perturber le fonctionnement du service de la SAE en cas de panne; e) aviser TPSGC dans un délai de 15 minutes en cas de panne et fournir le nom de la personne-ressource avec qui TPSGC peut communiquer pendant la panne.	II-4	O
ES-122	E2.112		Le Centre des opérations de sécurité doit travailler avec le Centre de protection de l'information de TPSGC dans le cadre des activités suivantes : a) intégration des processus; b) surveillance; c) gestion des incidents de sécurité et intervention en cas d'incident de sécurité; d) vérification.	II-4	O
ES-123	E2.113		Le Centre des opérations de sécurité doit collaborer avec le Centre de protection de l'information et l'équipe de reprise après incident de sécurité de la TI à l'égard du confinement, de l'éradication et de la	II-4	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			reprise en cas d'incident de sécurité, notamment afin de : a) prévoir la capacité de dépêcher l'équipe de reprise après incident de sécurité de la TI sur le site de l'entrepreneur; b) permettre à TPSGC d'assurer l'orientation et la coordination sur place. Le Centre des opérations de sécurité doit utiliser un appareil terminal sécurisé, fourni avec l'équipement fourni par le gouvernement, selon les processus actuels de COMSEC, pour communiquer avec TPSGC à la demande de ce dernier. Cet appareil doit comprendre un numéro de téléphone unique et réservé.		
ES-124	E2.114		Le Centre des opérations de sécurité doit accepter les courriels transmis par les représentants autorisés de TPSGC à la boîte de réception fournie par l'entrepreneur. Celle-ci doit être dotée d'une fonction de réponse automatique pour accuser réception du courriel.	II-4	O
ES-125	E2.115		Le Centre des opérations de sécurité doit accuser réception en tout temps des courriels provenant d'adresses électroniques autorisées du service de la SAE dans les 15 minutes suivant leur réception.	II-4	O
ES-126	E2.116		Le Centre des opérations de sécurité doit authentifier l'identité du demandeur au moyen d'un processus approuvé par TPSGC.	II-4	O
ES-127	E2.117		L'entrepreneur doit automatiquement transmettre, à l'aide de la SAE, les renseignements sur les dossiers d'incident aux destinataires d'une liste de diffusion prédéfinie pour chaque service de la SAE. Les renseignements doivent préciser : a) les renseignements figurant dans le dossier d'incident; b) la fréquence des mises à jour de la SAE; c) les listes de distribution; d) les critères de sélection des incidents (gravité, priorité, contenu du dossier d'incident).	II-4	O
ES-128	E2.118		L'entrepreneur doit continuer d'envoyer automatiquement un courriel lorsque le dossier d'incident est mis à jour, et ce, jusqu'à ce que le dossier d'incident soit clos ou que TPSGC annule la déclaration automatique des mises à jour.	II-4	O
ES-130	E2.119		L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures d'atténuation (p. ex. blocage à l'aide du pare-feu, signatures personnalisées des services de détection et de prévention d'intrusion, suppression des programmes d'achats électroniques malveillants) afin de maîtriser un incident de sécurité, d'assurer une protection contre les cybermenaces et d'éliminer les vulnérabilités, à la demande des	II-4	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			représentants autorisés de TPSGC, selon les directives du Ministère et conformément au niveau de priorité du Canada.		
ES-131	E2.120		L’entrepreneur doit présenter un bilan sur l’incident de sécurité à TPSGC dans les 72 heures suivant la demande de ce dernier, qui comprend notamment : a) le numéro de l’incident de sécurité; b) la date d’ouverture du dossier d’incident de sécurité; c) la date de fermeture du dossier d’incident de sécurité; d) la description de l’incident de sécurité; e) la portée de l’incident de sécurité; f) la chaîne d’événements/le déroulement; g) les mesures prises par l’entrepreneur; h) les leçons apprises; i) les limites/les problèmes relatifs au service de la SAE; j) des recommandations en vue d’améliorer le service de la SAE.	II-4	O
ES-132	E2.121		L’infrastructure du service de la SAE doit consigner les registres de vérification, au minimum, et toutes les composantes de l’infrastructure, dans la mesure du possible.	II-4	O
ES-133	E2.122		L’entrepreneur doit assurer une surveillance continue des événements de base sur l’infrastructure du service de la SAE afin de : a) cibler les attaques, les incidents et les événements anormaux touchant le service de la SAE et l’infrastructure; b) cibler toute utilisation et tout accès non autorisés aux données de la SAE et aux composantes de l’infrastructure du service de la SAE; c) répondre aux menaces et aux attaques contre le service de la SAE, les contenir et veiller à la reprise du service.	II-4	O
ES-134	E2.123		L’entrepreneur doit créer un ou plusieurs dossiers d’incident pour chaque incident relevé par l’entrepreneur ou signalé par TPSGC.	II-4	O
ES-135	E2.124		L’entrepreneur doit séparer physiquement les renseignements qui décrivent les incidents de sécurité et les distinguer de tous les autres types d’incidents. Tout renseignement sur les enquêtes liées à la sécurité qui est généré dans le cadre du dossier doit être enregistré dans la mémoire dédiée de la SAE.	II-4	O
ES-136	E2.125		Lorsque l’entrepreneur détecte un incident ou que TPSGC en signale un, l’entrepreneur doit ouvrir un dossier d’incident dans un délai de cinq minutes.	II-4	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-137	E2.126		L'entrepreneur doit passer en revue les leçons apprises lors des activités de gestion des incidents en cours et intégrer les mesures correctives subséquentes dans les procédures d'intervention en cas d'incident, dans la formation et dans la mise à l'essai et les exercices.	II-4	O
ES-138	E2.127	Intervention en cas d'incident	L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures d'atténuation (p. ex. blocage à l'aide du pare-feu, signatures personnalisées des services de détection et de prévention d'intrusion, suppression des dossiers d'achats électroniques malveillants) afin de maîtriser un incident de sécurité, d'assurer une protection contre les cybermenaces et d'éliminer les vulnérabilités, à la demande des représentants autorisés de TPSGC, selon les directives du Ministère et conformément au niveau de priorité du Canada.	II-4(2)	O
ES-139	E2.128		L'entrepreneur doit créer une demande de changement d'urgence, dans le délai précisé par TPSGC, pour chaque mesure d'atténuation soumise par TPSGC pour maîtriser un incident de sécurité.	II-4(2)	O
ES-140	E2.129		L'entrepreneur doit créer une demande de modification d'urgence, fondée sur le degré de gravité établi par TPSGC, pour chaque mesure d'atténuation soumise par TPSGC pour maîtriser un incident de sécurité. L'entrepreneur doit aussi mettre en œuvre ladite demande conformément au niveau de priorité déterminé par TPSGC.	II-4(2)	O
ES-141	E2.130	Intervention en cas d'incident	L'entrepreneur doit : a) revoir le niveau de gravité d'un incident lorsque TPSGC le lui demande, et ce, dans les 15 minutes suivant la demande; b) acheminer automatiquement les incidents en fonction des niveaux hiérarchiques et des périodes précisées par TPSGC; c) fournir à TPSGC une matrice hiérarchique applicable aux opérations et une matrice hiérarchique applicable à la gestion, qui contiennent une liste du personnel et des remplaçants (ayant des pouvoirs égaux) pour un minimum de cinq niveaux hiérarchiques (niveaux hiérarchiques 1 à 5 dans lesquels 5 représente la haute direction) ainsi que des directives claires sur le mode de communication; d) signaler les incidents à TPSGC conformément aux matrices hiérarchiques applicables aux opérations et à la gestion; e) classer et attribuer les incidents en vue de les résoudre selon l'ordre de priorité établi par TPSGC à partir des niveaux de gravité et de répercussions, et les acheminer au palier hiérarchique supérieur.	II-4(3)	O
ES-142	E2.131	Intervention en cas d'incident	Les dossiers d'incident faisant état d'un incident de sécurité doivent inclure les renseignements supplémentaires suivants : a) le type et la description de l'attaque ou de l'événement;	II-5	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			b) une indication du succès ou de l'échec de l'attaque, et ses répercussions; c) la portée de l'attaque (sur une organisation ou de nombreuses organisations); d) le nombre estimatif de systèmes touchés par organisation; e) une liste des systèmes touchés par organisation; f) la source ou l'origine apparente de l'attaque/l'incident/l'événement; g) la date et l'heure de l'attaque/l'incident/l'événement; h) le secteur/degré de préjudice estimatif; i) les répercussions estimatives; j) la durée de l'attaque/l'incident/l'événement; k) les mesures prises; l) l'état des mesures d'atténuation; m) les registres applicables ou les données probantes.		
ES-143	E2.132		L'entrepreneur doit automatiquement transmettre par courriel les renseignements sur les dossiers d'incident aux destinataires d'une liste de diffusion prédéfinie pour chaque service de la SAE. Les renseignements doivent préciser : a) les renseignements figurant dans le dossier d'incident; b) la fréquence des mises à jour de la SAE; c) les listes de distribution; d) les critères de sélection des incidents (gravité, priorité, contenu du dossier d'incident).	II-5	O
ES-144	E2.133		L'entrepreneur doit continuer d'envoyer automatiquement un courriel lorsque le dossier d'incident est mis à jour, et ce, jusqu'à ce que le dossier d'incident soit clos ou que TPSGC annule la déclaration automatique des mises à jour.	II-5	O
ES-146	E2.134		L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures d'atténuation (p. ex. blocage à l'aide du pare-feu, signatures personnalisées des services de détection et de prévention d'intrusion, suppression des programmes d'achats électroniques malveillants) afin de maîtriser un incident de sécurité, d'assurer une protection contre les cybermenaces et d'éliminer les vulnérabilités, à la demande des représentants autorisés de TPSGC, selon les directives du Ministère et conformément au niveau de priorité du Canada.	II-5	O
ES-147	E2.135		L'entrepreneur doit présenter un bilan sur chaque incident de sécurité à TPSGC dans les 72 heures suivant la demande de ce dernier, qui comprend notamment :	II-5	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			a) le numéro de l'incident de sécurité; b) la date d'ouverture du dossier d'incident de sécurité; c) la date de fermeture du dossier d'incident de sécurité; d) la description de l'incident de sécurité; e) la portée de l'incident de sécurité; f) la chaîne d'événements/le déroulement; g) les mesures prises par l'entrepreneur; h) les leçons apprises; i) les limites/problèmes relatifs au service de la SAE; j) des recommandations en vue d'améliorer le service de la SAE.		
ES-148	E2.136		L'infrastructure du service de la SAE doit consigner les registres de vérification, au minimum, et toutes les composantes de l'infrastructure, dans la mesure du possible.	II-5	O
ES-149	E2.137		L'entrepreneur doit assurer une surveillance continue des événements de base sur l'infrastructure du service de la SAE afin de : a) cibler les attaques, les incidents et les événements anormaux touchant le service de la SAE et l'infrastructure; b) cibler toute utilisation et tout accès non autorisés aux données de la SAE et aux composantes de l'infrastructure du service de la SAE; c) répondre aux menaces et aux attaques contre le service de la SAE, les contenir et veiller à la reprise du service. L'entrepreneur doit mettre sur pied un Centre des opérations de sécurité avant la fin de la phase de stabilité opérationnelle, en fournissant l'infrastructure et les ressources nécessaires à la surveillance et à la résolution centralisées (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) des incidents de sécurité liés à la SAE.	II-5	O
ES-150	E2.138		Le Centre des opérations de sécurité doit procéder comme suit : a) coordonner l'intervention en cas d'incident de sécurité en étroite collaboration avec TPSGC; b) fournir et réserver une ligne téléphonique unique qui est accessible en tout temps et disponible dans la langue officielle du Canada (français ou anglais) tel que demandée par l'appelant; c) agir comme point de contact des incidents de sécurité pour les communications avec les représentants de TPSGC; d) ne pas perturber le fonctionnement du service de la SAE en cas de panne;	II-5	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			e) aviser TPSGC dans un délai de 15 minutes en cas de panne et fournir le nom de la personne-ressource avec qui TPSGC peut communiquer durant la panne.		
ES-151	E2.139		Le Centre des opérations de sécurité doit travailler avec le Centre de protection de l'information de TPSGC dans le cadre des activités suivantes : a) intégration des processus; b) surveillance; c) gestion des incidents de sécurité et intervention en cas d'incident de sécurité; d) vérification.	II-5	O
ES-152	E2.140		Le Centre des opérations de sécurité doit collaborer avec le Centre de protection de l'information et l'équipe de reprise lorsque survient un incident de sécurité de la TI à l'égard du confinement, de l'éradication et de la reprise, notamment afin de : a) prévoir la capacité de dépêcher l'équipe de reprise après incident de sécurité de la TI sur le site de l'entrepreneur; b) permettre à TPSGC d'assurer l'orientation et la coordination sur place.	II-5	O
ES-153	E2.141	Intervention en cas d'incident	L'entrepreneur doit répondre de manière continue aux alertes de sécurité, aux avis et aux directives d'organisations externes désignées et approuvées par TPSGC notamment : a) surveiller constamment les alertes, les avis et les directives de sécurité; b) préparer les alertes, les avis et les directives de sécurité internes jugés nécessaires ou demandés par TPSGC; c) diffuser les alertes, les avis et les directives de sécurité auprès des opérateurs ayant des responsabilités en matière de sécurité; d) mettre en œuvre les directives de sécurité conformément aux délais établis, ou aviser TPSGC de l'ampleur de la non-conformité.	II-6	O
ES-154	E2.142		L'entrepreneur doit mettre sur pied un Centre des opérations de sécurité avant la fin de la phase de stabilité opérationnelle, et fournir l'infrastructure et les ressources nécessaires à la surveillance et à la résolution centralisées (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) des incidents de sécurité liés à la SAE.	II-6	O
ES-155	E2.143		Le Centre des opérations de sécurité doit procéder comme suit : a) coordonner l'intervention en cas d'incident de sécurité en étroite collaboration avec TPSGC; b) fournir et réserver une ligne téléphonique unique qui est accessible en tout temps et disponible dans la langue officielle du Canada (français ou anglais) tel que demandée par l'appelant; c) agir comme point de contact sur les incidents de sécurité pour les communications avec les	II-6	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			représentants de TPSGC; d) ne pas perturber le fonctionnement du service de la SAE en cas de panne; e) aviser TPSGC dans un délai de 15 minutes en cas de panne et fournir le nom de la personne-ressource avec qui TPSGC peut communiquer durant la panne.		
ES-156	E2.144		Le Centre des opérations de sécurité doit travailler avec le Centre de protection de l'information de TPSGC dans le cadre des activités suivantes : a) intégration des processus; b) surveillance; c) gestion des incidents de sécurité et intervention en cas d'incident de sécurité; d) vérification.	II-6	O
ES-157	E2.145		Le Centre des opérations de sécurité doit collaborer avec le Centre de protection de l'information et l'équipe de reprise après incident de sécurité de la TI à l'égard du confinement, de l'éradication et de la reprise en cas d'incident de sécurité, notamment afin de : a) prévoir la capacité de dépêcher l'équipe de reprise après incident de sécurité de la TI sur le site de l'entrepreneur; b) permettre à TPSGC d'assurer l'orientation et la coordination sur place.	II-6	O
ES-158	E2.146		L'entrepreneur doit automatiquement transmettre, à l'aide de la SAE, les renseignements des dossiers d'incident aux destinataires d'une liste de diffusion prédéfinie pour chaque service de la SAE. Les renseignements doivent préciser : a) les renseignements figurant dans le dossier d'incident; b) la fréquence des mises à jour de la SAE; c) les listes de distribution; d) les critères de sélection des incidents (gravité, priorité, contenu du dossier d'incident).	II-6	O
ES-159	E2.147		L'entrepreneur doit continuer d'envoyer automatiquement un courriel à l'aide de la SAE lorsque le dossier d'incident est mis à jour, et ce, jusqu'à ce que le dossier d'incident soit clos ou que TPSGC annule la déclaration automatique des mises à jour.	II-6	O
ES-160	E2.148		L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures d'atténuation (p. ex. blocage à l'aide du pare-feu, signatures personnalisées des services de détection et de prévention d'intrusion, suppression des programmes d'achats électroniques malveillants) afin de maîtriser un incident de sécurité, d'assurer une protection contre les cybermenaces et d'éliminer les vulnérabilités, à la demande des	II-6	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			représentants autorisés de TPSGC, selon les directives du Ministère et conformément au niveau de priorité du Canada.		
ES-161	E2.149		L’infrastructure du service de la SAE doit consigner les registres de vérification, au minimum, et toutes les composantes de l’infrastructure, dans la mesure du possible.	II-6	O
ES-162	E2.150		L’entrepreneur doit assurer une surveillance continue des événements de base sur l’infrastructure du service de la SAE afin de : a) cibler les attaques, les incidents et les événements anormaux touchant le service de la SAE et l’infrastructure; b) cibler toute utilisation et tout accès non autorisés aux données de la SAE et aux composantes de l’infrastructure du service de la SAE; c) répondre aux menaces et aux attaques contre le service de la SAE, les contenir et veiller à la reprise du service.	II-6	O
ES-163	E2.151		L’entrepreneur doit ajouter ces éléments dans le dossier d’incident de sécurité : a) la date et l’heure de l’attaque/de l’incident/de l’événement; b) le secteur/degré de préjudice estimatif; c) les répercussions estimatives; d) la durée de l’attaque/l’incident/l’événement.	II-6	O
ES-164	E2.152		L’entrepreneur doit déclarer sous la forme d’incidents toutes les violations suspectes à la protection des renseignements personnels et à la sécurité relatives au service de la SAE.	II-6	O
ES-165	E2.153		L’entrepreneur doit automatiquement transmettre, à l’aide de la SAE, les renseignements sur les dossiers d’incident aux destinataires d’une liste de diffusion prédéfinie pour chaque service de la SAE. Les renseignements doivent préciser : a) les renseignements figurant dans le dossier d’incident; b) la fréquence des mises à jour de la SAE; c) les listes de distribution; d) les critères de sélection des incidents (gravité, priorité, contenu du dossier d’incident).	II-6	O
ES-166	E2.154		L’entrepreneur doit fournir tous les éléments de preuve associés à un incident de sécurité dans un format de fichier commercial standard et le délai précisés par TPSGC, notamment : a) les résultats de recherche dans les registres historiques et les dossiers de vérification associés à un ou plusieurs partenaires, selon les critères fournis par TPSGC; b) les résultats de l’analyse des registres et des dossiers de vérification associés à un ou à plusieurs	II-6	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			partenaires, selon les critères établis par TPSGC; c) les registres et les dossiers de vérification, selon les critères fournis par TPSGC; d) des renseignements ou des données supplémentaires, selon les directives de TPSGC.		
ES-167	E2.155		Lorsque l'entrepreneur détecte un incident ou que TPSGC en signale un, l'entrepreneur doit ouvrir un dossier d'incident dans un délai de cinq minutes.	II-6	O
ES-168	E2.156		L'entrepreneur doit mettre à jour l'incident dans les cinq minutes suivant la modification de l'état d'un incident de grande priorité et dans les quinze minutes suivant la modification de l'état de tout autre type d'incident.	II-6	O
ES-169	E2.157		Tous les dossiers d'incident de l'entrepreneur, dont il a la responsabilité de maintenir, doivent comprendre entre autres les éléments d'information suivants : a) le numéro du dossier de l'entrepreneur; b) la description de l'incident; c) les coordonnées de la personne ayant fait état de l'incident (nom, numéro de téléphone et adresse électronique); d) la langue de la personne ayant signalé l'incident; e) les dossiers d'incident connexes; f) la date et l'heure de création du dossier d'incident; g) la date et l'heure de fermeture du dossier d'incident; h) le type du dossier d'incident (p. ex. production, essai de fonctionnalité, essai de rendement, sécurité), selon les directives de TPSGC; i) la gravité du dossier d'incident; j) les répercussions du dossier d'incident; k) l'ordre de priorité du dossier d'incident; l) l'état du dossier d'incident (c.-à-d. ouvert, fermé, en cours, suspendu, annulé); m) l'acheminement du dossier au palier hiérarchique supérieur (en utilisant la forme : <SUIVIDE>ES-599</SUIVIDE>) n) le numéro de dossier de TPSGC; o) les fonctions touchées du service; p) les points de prestation de service touchés; q) les coordonnées de l'entrepreneur (nom, numéro de téléphone et adresse électronique); r) l'identifiant des partenaires (s'il y a lieu);	II-6	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			s) les communications avec des tiers (<SUIVIDE>ES-599</SUIVIDE>) t) le registre des activités; u) la cause fondamentale (le cas échéant); v) le temps estimatif requis pour résoudre l’incident (mis à jour toutes les quinze minutes); w) la description des mesures correctives; x) la durée de la panne (dossiers fermés uniquement).		
ES-170	E2.158		Lorsque l’entrepreneur détecte un incident ou que TPSGC en signale un, l’entrepreneur doit ouvrir un dossier d’incident dans un délai ne dépassant pas cinq minutes.	II-6	O
ES-171	E2.159		L’entrepreneur doit mettre à jour l’incident dans les cinq minutes suivant la modification de l’état d’un incident de grande priorité et dans les quinze minutes suivant la modification de l’état de tout autre type d’incident.	II-6	O
ES-172	E2.160		L’entrepreneur doit aviser TPSGC, par téléphone et à l’aide de la SAE (7 jours sur 7, 24 heures sur 24), selon l’ordre de priorité établi par TPSGC, de tout incident de sécurité réel ou suspect, notamment : (ii) les attaques par déni de service; (iii) les logiciels malveillants; (iv) l’ingénierie sociale; (v) l’intrusion ou l’accès non autorisé; (vi) la violation de la sécurité de l’information; (vii) toutes les autres violations de la sécurité ou cybermenaces ciblant le Canada.	II-6	O
ES-173	E2.161		L’entrepreneur ne doit cacher à TPSGC aucun renseignement ni aucune donnée qu’il possède relativement à la SAE ou qui se rapporte à un incident de sécurité.	II-6	O
ES-174	E2.162		L’entrepreneur doit présenter un bilan sur l’incident de sécurité à TPSGC dans les 72 heures suivant la demande de ce dernier, qui comprend notamment : a) le numéro de l’incident de sécurité; b) la date d’ouverture du dossier d’incident de sécurité; c) la date de fermeture du dossier d’incident de sécurité; d) la description de l’incident de sécurité; e) la portée de l’incident de sécurité; f) la chaîne d’événements/le déroulement; g) les mesures prises par l’entrepreneur; h) les leçons apprises;	II-6	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			i) les limites/les problèmes relatifs au service de la SAE; j) des recommandations en vue d’améliorer le service de la SAE.		
ES-175	E2.163		L’entrepreneur doit fournir à l’intérieur de la SAE un portail sécurisé de gestion de la sécurité afin de permettre à TPSGC de visualiser tout renseignement relatif à la sécurité. Ces renseignements comprennent notamment : a) les rapports d’incident de sécurité, les bilans, les rapports ponctuels et les données probantes connexes; b) les dossiers d’incident de sécurité; c) les rapports sur les activités des utilisateurs; d) les rapports sur les activités des opérateurs; e) les rapports sur l’accès; f) les rapports sur la vérification de la configuration; g) les rapports sur les changements à la configuration; h) les rapports sur la surveillance de l’intégrité des fichiers; i) les rapports sur le répertoire; j) les rapports sur les vulnérabilités; k) les rapports sur les changements à la configuration; l) les demandes de changement d’urgence et les demandes de changement; m) les correctifs et les correctifs de sécurité qui ont été mis en œuvre; n) des renseignements confirmant ou non le blocage ou le filtrage des achats électroniques, et la durée du blocage ou du filtrage; o) d’autres documents justificatifs (p. ex. liste blanche, liste noire).	II-6	O
ES-176	E2.164		L’entrepreneur doit déclarer sous forme d’incidents toutes les violations suspectes à la protection des renseignements personnels et à la sécurité relatives au service de la SAE. .	II-6	O
ES-177	E2.165		L’entrepreneur doit déclarer sous forme d’incidents toutes les violations suspectes à la protection des renseignements personnels et à la sécurité relatives au service de la SAE.	II-6	O
ES-178	E2.166	Intervention en cas d’incident	L’entrepreneur doit présenter un rapport mensuel de gestion qui comprend : a) un résumé; b) un résumé de l’incident; c) un résumé des incidents de sécurité et les mesures correctives prises; d) un résumé des correctifs et des correctifs de sécurité mis en œuvre.	II-6(2)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-179	E2.167		L’entrepreneur doit soumettre à TPSGC un rapport mensuel sur les menaces pour la sécurité qui comprend : a) les 25 principaux vecteurs de menace; b) les 25 principaux services, protocoles ou applications ciblés; c) les 10 principales origines ou sources des attaques; d) les 25 principaux types d’attaque (p. ex. injection, hameçonnage, déni de service, scriptage entre sites, téléchargement furtif).	II-6(2)	O
ES-180	E2.168		L’entrepreneur doit présenter à GC un rapport mensuel pour tous les incidents de sécurité, qui doit comprendre : a) le numéro du dossier d’incident; b) la date d’ouverture ou de fermeture du dossier d’incident; c) le vecteur de menace; d) l’application, le service ou le protocole ciblé; e) l’origine ou la source de l’attaque; f) le type d’attaque (p. ex. injection, hameçonnage, déni de service, scriptage entre sites, téléchargement furtif).	II-6(2)	O
ES-181	E2.169		L’entrepreneur doit présenter un rapport sur les infractions à la sécurité toutes les semaines et à la demande de TPSGC, qui doit inclure : a) le nombre d’incidents de sécurité; b) le nombre d’enquêtes de sécurité menées; c) le délai moyen de réponse aux incidents de sécurité, ou le plus long; d) le délai moyen pour mener une enquête de sécurité, ou le plus long.	II-6(2)	O
ES-182	E2.170		L’entrepreneur doit présenter un rapport sur les infractions à la sécurité toutes les semaines et à la demande de TPSGC, qui doit inclure : a) le nombre d’incidents de sécurité; b) le nombre d’enquêtes de sécurité menées; c) le délai moyen de réponse aux incidents de sécurité, ou le plus long; d) le délai moyen pour mener une enquête de sécurité, ou le plus long.	II-6(2)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-183	E2.171		Le Centre des opérations de sécurité doit fournir les services d’un spécialiste des interventions et des activités relatives à la sécurité, qui agira comme point de contact de TPSGC pour : a) les incidents de sécurité; b) les problèmes de sécurité; c) les demandes de renseignements sur la sécurité; d) la coordination des interventions relatives à la sécurité; e) les alertes de sécurité.	II-6(2)	O
ES-184	E2.172		Le spécialiste des interventions et des activités relatives à la sécurité doit posséder les qualifications minimales suivantes : a) posséder une expérience pertinente des interventions et des activités relatives à la sécurité; b) posséder une connaissance approfondie de la SAE; c) être capable d’analyser et d’évaluer rapidement les données sur les incidents; d) être capable d’effectuer une évaluation objective de la situation; e) avoir suivi une formation complète sur les fonctions de surveillance et d’établissement de rapports de la SAE; f) être capable de répondre rapidement aux demandes de renseignements; g) être axé sur la clientèle; h) être capable de travailler sous pression et en situation de stress intense; i) être bilingue.	II-6(2)	O
ES-185	E2.173	Intervention en cas d’incident	Les réunions sur les incidents de sécurité ou les questions de sécurité déterminés par TPSGC doivent être tenues en personne dans la région de la capitale nationale durant les heures normales d’ouverture (de 8 h à 17 h, heure normale de l’Est), du lundi au vendredi et durant les heures de travail en dehors de cette période, selon ce dont conviennent l’entrepreneur et TPSGC.	II-7(2)	O
ES-186	E2.174		L’entrepreneur doit être disponible pour participer à une séance d’information sur les incidents de sécurité donnée par le Canada (p. ex. séance d’information sur les renseignements classifiés).	II-7(2)	O
ES-187	E2.175	Intervention en cas d’incident	L’entrepreneur doit répondre aux alertes, aux avis et aux directives de sécurité d’organisations externes désignées, approuvées par TPSGC, de manière continue, notamment :	II-8	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			a) surveiller constamment les alertes, les avis et les directives de sécurité; b) préparer les alertes, les avis et les directives de sécurité internes jugés nécessaires ou demandés par TPSGC; c) diffuser les alertes, les avis et les directives de sécurité auprès des opérateurs ayant des responsabilités en matière de sécurité; d) mettre en œuvre les directives de sécurité conformément aux délais établis, ou aviser TPSGC de l'ampleur de la non-conformité. En plus des sources de renseignements sur les sources de cybermenaces et de cyberincidents surveillées par l'entrepreneur dans le cadre de ses activités courantes, ce dernier doit surveiller les publications sur les cybermenaces et les cyberincidents provenant de sources établies par le Canada (p. ex. le CCRIC [http://www.publicsafety.gc.ca/prg/em/ccirc/anre-eng.aspx]).		
ES-188	E2.176		L'entrepreneur doit mettre sur pied un Centre des opérations de sécurité avant la fin de la phase de stabilité opérationnelle, et fournir l'infrastructure et les ressources nécessaires à la surveillance et à la résolution centralisées (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) des incidents de sécurité liés à la SAE.	II-8	O
ES-189	E2.177		Le Centre des opérations de sécurité doit faire ce qui suit : a) coordonner l'intervention en cas d'incident de sécurité en étroite collaboration avec TPSGC; b) fournir et réserver une ligne téléphonique unique qui est accessible en tout temps et disponible dans la langue officielle du Canada (français ou anglais) tel que demandée par l'appelant; c) agir comme point de contact sur les incidents de sécurité pour les communications avec les représentants de TPSGC; d) ne pas perturber le fonctionnement du service de la SAE en cas de panne; e) aviser TPSGC dans un délai de 15 minutes en cas de panne et fournir le nom de la personne-ressource avec qui TPSGC peut communiquer pendant la panne.	II-8	O
ES-190	E2.178		Le Centre des opérations de sécurité doit travailler avec le Centre de protection de l'information de TPSGC dans le cadre des activités suivantes : a) intégration des processus; b) surveillance; c) gestion des incidents de sécurité et intervention en cas d'incident de sécurité; d) vérification.	II-8	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-191	E2.179		Le Centre des opérations de sécurité doit collaborer avec le Centre de protection de l’information et l’équipe de reprise après un incident de sécurité de la TI afin de procéder au confinement, à l’éradication et à la reprise en cas d’incident de sécurité, notamment : a) prévoir la capacité de dépêcher l’équipe de reprise après incident de sécurité de la TI sur le site de l’entrepreneur; b) permettre à TPSGC d’assurer l’orientation et la coordination sur place.	II-8	O
ES-192	E2.180		L’entrepreneur doit automatiquement transmettre, à l’aide de la SAE, les renseignements sur les dossiers d’incident aux destinataires d’une liste de diffusion prédéfinie pour chaque service de la SAE. Les renseignements doivent préciser : a) les renseignements figurant dans le dossier d’incident; b) la fréquence des mises à jour de la SAE; c) les listes de distribution; d) les critères de sélection des incidents (gravité, priorité, contenu du dossier d’incident).	II-8	O
ES-193	E2.181		L’entrepreneur doit poursuivre l’envoi automatique de courriels à l’aide de la SAE lorsque le dossier d’incident est mis à jour, et ce, jusqu’à ce que le dossier d’incident soit clos ou que TPSGC annule la déclaration automatique des mises à jour.	II-8	O
ES-195	E2.182		L’entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures d’atténuation (p. ex. blocage à l’aide du pare-feu, signatures personnalisées des services de détection et de prévention d’intrusion, suppression des programmes d’achats électroniques malveillants) afin de maîtriser un incident de sécurité, d’assurer une protection contre les cybermenaces et d’éliminer les vulnérabilités, à la demande des représentants autorisés de TPSGC, selon les directives du Ministère et conformément au niveau de priorité du Canada.	II-8	O
ES-196	E2.183		L’entrepreneur doit présenter un bilan sur l’incident de sécurité à TPSGC dans les 72 heures suivant la demande de ce dernier, qui comprend notamment : a) le numéro de l’incident de sécurité; b) la date d’ouverture du dossier d’incident de sécurité; c) la date de fermeture du dossier d’incident de sécurité; d) la description de l’incident de sécurité; e) la portée de l’incident de sécurité; f) la chaîne d’événements/le déroulement; g) les mesures prises par l’entrepreneur;	II-8	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			h) les leçons apprises; i) les limites/les problèmes relatifs au service de la SAE; j) des recommandations en vue d'améliorer le service de la SAE.		
ES-197	E2.184		L'infrastructure du service de la SAE doit consigner les registres de vérification, au minimum, et toutes les composantes de l'infrastructure, dans la mesure du possible.	II-8	O
ES-198	E2.185		L'entrepreneur doit assurer une surveillance continue des événements de base sur l'infrastructure du service de la SAE afin de : a) cibler les attaques, les incidents et les événements anormaux touchant le service de la SAE et l'infrastructure; b) cibler toute utilisation et tout accès non autorisés aux données de la SAE et aux composantes de l'infrastructure du service de la SAE; c) répondre aux menaces et aux attaques contre le service de la SAE, les contenir et veiller à la reprise du service.	II-8	O
ES-199	E2.186		L'entrepreneur doit automatiquement transmettre, à l'aide de la SAE, les renseignements sur les dossiers d'incident aux destinataires d'une liste de diffusion prédéfinie pour chaque service de la SAE. Les renseignements doivent préciser : a) les renseignements figurant dans le dossier d'incident; b) la fréquence des mises à jour de la SAE; c) les listes de distribution; d) les critères de sélection des incidents (gravité, priorité, contenu du dossier d'incident).	II-8	O
ES-200	E2.187		L'entrepreneur doit poursuivre l'envoi automatique de courriels lorsque le dossier d'incident est mis à jour, et ce, jusqu'à ce que le dossier d'incident soit clos ou que TPSGC annule la déclaration automatique des mises à jour.	II-8	O
ES-201	E2.188		L'entrepreneur doit mettre en place des procédures et des mesures appropriées en matière d'expertise judiciaire, notamment : a) la tenue d'une chaîne de possession pour tous les renseignements sur la vérification; b) la collecte, la conservation et la présentation des éléments de preuve démontrant l'intégrité de la preuve.	II-8	O
ES-202	E2.189		L'entrepreneur doit établir un plan d'intervention en cas d'incident, qui comprend : a) la façon dont l'entrepreneur prévoit cibler les incidents de sécurité, établir des rapports sur ceux-ci et les acheminer au palier hiérarchique supérieur;	II-8	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			b) une feuille de route pour la mise en œuvre de la capacité d'intervention en cas d'incident de sécurité, notamment pour ce qui est de la préparation, de la détection, de l'analyse, du confinement et du rétablissement; c) une description de la structure et de l'organisation de la capacité d'intervention en cas d'incident de sécurité; d) une approche globale concernant l'intégration de la capacité d'intervention en cas d'incident de sécurité dans l'ensemble de l'organisation de l'entrepreneur; e) une définition des incidents de sécurité à signaler; f) une définition des mesures utilisées pour mesurer la capacité d'intervention en cas d'incident de sécurité; g) une définition des ressources et du soutien de la direction nécessaires pour maintenir et améliorer la capacité d'intervention en cas d'incident de sécurité.		
ES-203	E2.190	Maintenance du système	L'entrepreneur doit assurer une maintenance organisée : a) en planifiant, en exécutant et en consignait la maintenance et les réparations des composantes de l'infrastructure du service de la SAE conformément aux spécifications du fabricant ou de l'entrepreneur, et en examinant les dossiers de maintenance; b) en dirigeant toutes les activités de maintenance, qu'elles soient exécutées sur place ou à distance, et que l'équipement soit entretenu sur place ou ailleurs; c) en demandant l'autorisation exprès d'un représentant désigné pour retirer certaines composantes de l'infrastructure SAE du centre de données de l'entrepreneur SAE aux fins de maintenance ou de réparations hors site; d) en nettoyant toutes les données des supports connexes (équipements) avant de les retirer des installations de l'entrepreneur aux fins de maintenance ou de réparations hors site; e) en vérifiant tous les contrôles de sécurité susceptibles d'être perturbés pour s'assurer qu'ils fonctionnent toujours correctement à la suite des activités de maintenance et de réparation.	MA-2 MA-2(1), MA-2(2)	O
ES-204	E2.191	Maintenance du système	L'entrepreneur doit approuver, contrôler, surveiller et entretenir de façon continue le matériel et les logiciels utilisés pour la maintenance de l'infrastructure du service de la SAE, en particulier pour ce qui est du diagnostic et des réparations (p. ex. outils matériels ou logiciels introduits pour effectuer une activité de maintenance en particulier).	MA-3	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-205	E2.192	Maintenance du système	L'entrepreneur a les obligations suivantes concernant la maintenance : a) il doit vérifier que tous les supports d'information contenant des programmes de diagnostic et d'essai ne comportent aucun programme malveillant avant d'autoriser leur utilisation dans les composantes de l'infrastructure du service de la SAE; b) lorsqu'un équipement doit être retiré du service de la SAE, l'entrepreneur doit s'assurer que l'équipement ne contient aucun renseignement sur le service de la SAE; c) si un équipement à retirer contient des données propres à SAE, l'entrepreneur doit nettoyer et détruire toutes les données qui s'y trouvent; d) l'entrepreneur doit conserver l'équipement du service de la SAE dans son installation ou obtenir une exemption d'une autorité contractante désignée du service autorisant précisément l'enlèvement de l'équipement de l'installation du service.	MA-3(2), MA-3(3), MA-3(4)	O
ES-206	E2.193	Maintenance du système	L'entrepreneur doit autoriser, surveiller et contrôler les activités de maintenance et de diagnostic de l'infrastructure du service de la SAE : a) en permettant l'utilisation des outils de maintenance et de diagnostic approuvés par TPSGC (à discuter); b) en employant de solides techniques d'identification et d'authentification étroitement liées à l'utilisateur dans l'établissement de séances de maintenance et de diagnostic, et en isolant ces séances des autres séances du réseau dans l'infrastructure du service de la SAE par l'un des moyens suivants : (i) en utilisant des voies de communication séparées physiquement, (ii) en utilisant des voies de communication dont la séparation logique est fondée sur des modules et des algorithmes cryptographiques approuvés par le CSTC (se reporter à la sous-section Normes de chiffrement); c) en consignait les séances de maintenance et de diagnostic; d) en demandant au personnel désigné d'examiner les dossiers de maintenance et de diagnostic.	MA-4 MA-4(1)	O
ES-207	E2.194	Maintenance du système	L'entrepreneur doit : a) effacer et détruire toutes les données des supports connexes avant de retirer des équipements de ses installations lorsque des opérations de maintenance ou de réparations hors site sont nécessaires; b) inspecter et supprimer tout logiciel malveillant et tout élément implanté clandestinement présents	MA-4(3), MA-4(4), MA-4(5), MA-4(6),	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			sur les composantes lorsque ces dernières, ont fait l'objet d'une maintenance hors site et doivent être rebranchées à l'infrastructure de la SAE; c) protéger les séances de maintenance externes en utilisant un authentifiant fiable, étroitement lié à l'utilisateur, et en isolant ces séances des autres séances du réseau dans le système d'information par l'un des moyens suivants : (i) en utilisant des voies de communication séparées physiquement; (ii) en utilisant des voies de communication dont la séparation logique est fondée sur un chiffrement conforme aux exigences de contrôle du point CS 13; d) s'assurer que le personnel de maintenance indique (affectation : personnel désigné par l'organisation) le moment où une maintenance externe est prévue (c.-à-d. date et heure); e) veiller à ce qu'un représentant organisationnel désigné qui connaît bien la sécurité de l'information et le système d'information approuve la maintenance externe; f) utiliser des mécanismes cryptographiques pour protéger l'intégrité et la confidentialité des communications liées aux activités de maintenance et de diagnostic externes; g) effectuer une vérification du débranchement à distance à la fin des séances de maintenance et de diagnostic externes.	MA-4(7)	
ES-208	E2.195	Maintenance du système	L'entrepreneur doit établir un processus pour l'autorisation du personnel de maintenance, notamment : a) en tenant une liste à jour des organisations ou du personnel de maintenance autorisés; b) en s'assurant que le personnel responsable de la maintenance du service de la SAE possède les autorisations d'accès requises; c) en veillant à ce que le personnel désigné possédant les autorisations d'accès requises supervise les activités de maintenance lorsque le personnel de maintenance ne possède pas les autorisations d'accès requises.	MA-5	O
ES-209	E2.196	Protection des supports	L'entrepreneur doit présenter à TPSGC les procédures opérationnelles de sécurité qui définissent les exigences en matière de protection des supports, tel que précisées dans le présent énoncé des travaux.	PS-1	O
ES-210	E2.197	Protection des supports	L'entrepreneur doit : a) limiter aux opérateurs autorisés l'accès aux supports de TI (numériques et non numériques) contenant des données sur la SAE; b) utiliser des mécanismes pour vérifier les tentatives d'accès et les accès accordés.	PS-2 PS-2(1)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-212	E2.198	Protection des supports	Conformément aux dispositions du contrat, l'entrepreneur doit marquer les supports de TI amovibles qui contiennent des renseignements appartenant à GC afin d'indiquer les restrictions de diffusion, les oppositions et les marquages de sécurité applicables (le cas échéant) des renseignements.	PS-3	O
ES-213	E2.199	Protection des supports	L'entrepreneur doit : a) contrôler physiquement et entreposer de façon sécuritaire les supports de TI contenant des données de la SAE conformément au document G1-001, Guide d'équipement de sécurité, de la Gendarmerie royale du Canada; b) contrôler physiquement et entreposer de façon sécuritaire les supports de TI contenant des données de la SAE sur le point d'être détruits (sur place ou hors site) à l'aide de l'équipement, des techniques et des procédures approuvées par TPSGC.	PS-4	O
ES-214	E2.200	Protection des supports	L'entrepreneur doit utiliser des mécanismes cryptographiques pour protéger les renseignements entreposés qui sont approuvés par TPSGC et qui sont conformes aux directives du CSTC (ITSG-111).	PS-4(1)	O
ES-215	E2.201	Protection des supports	L'entrepreneur doit nettoyer et vérifier les supports de TI contenant des données de la SAE (numériques et non numériques), avant leur élimination, leur retrait du contrôle de l'organisation ou leur retrait en vue de leur réutilisation.	PS-6 PS-6(1)	O
ES-216	E2.202	Protection des supports	L'entrepreneur doit assurer le suivi et le contrôle des activités de nettoyage des supports et vérifier celles-ci en : a) menant les activités de nettoyage des supports conformément aux exigences applicables aux renseignements secrets énoncées dans le document ITSG-06 (http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/publications/itsg-csti/itsg06-fra.html); b) consignait les activités de nettoyage des supports; c) mettant à l'essai l'équipement et la procédure de nettoyage afin de vérifier le rendement au moins une fois par année; d) nettoyant le contenu des appareils de stockage usagés qui ont été réaffectés avant de les raccorder à l'infrastructure du service de la SAE.	PS-6(2), PS-6(3), PS-6(4), PS-6(5), PS-6(6)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-217	E2.203	Protection physique et environnementale	L’entrepreneur doit présenter à TPSGC les procédures opérationnelles de sécurité qui définissent les exigences en matière de protection physique et environnementale précisées dans le présent énoncé des travaux.	PPE-1	O
ES-218	E2.204	Protection physique et environnementale	L’entrepreneur doit mettre en œuvre, en fonction du rôle des employés, un contrôle d’accès physique aux installations de l’infrastructure du service de la SAE, notamment : a) en tenant une liste du personnel autorisé à accéder aux installations; b) en attribuant des justificatifs d’autorisation d’accès aux installations; c) en examinant et en approuvant la liste d’accès et les justificatifs d’autorisation à tout moment, au moins tous les mois, et en retirant de la liste d’accès le nom des membres du personnel qui n’ont plus besoin d’accéder aux installations; d) en autorisant l’accès physique aux installations, par point d’accès, en fonction du rôle de la personne; e) en modifiant l’attribution du rôle lorsque l’utilisateur assume un nouveau rôle; f) en assurant la séparation des tâches lorsque l’autorisation d’accéder aux installations est accordée par une autre personne que celle qui autorise l’accès à l’infrastructure du service de la SAE; g) en permettant aux membres du personnel autorisé d’accéder aux installations en fonction de leur besoin de savoir ou de leur besoin d’accès; h) en s’assurant que les autorisations d’accès physique aux installations du service de la SAE accordées par l’entrepreneur sont gérées indépendamment de l’autorisation d’accès physique aux locaux où sont situées ces installations; i) en communiquant avec la Gendarmerie royale du Canada pour obtenir des conseils si un accès d’urgence est requis.	PPE-2, PPE-2(1), PPE-2(2), PPE-2(3)	O
ES-219	E2.205	Protection physique et environnementale	L’entrepreneur doit mettre en œuvre, en fonction du rôle des employés, un contrôle d’accès physique aux installations de l’infrastructure du service de la SAE, notamment : a) en tenant une liste du personnel autorisé à accéder aux installations; b) en attribuant des justificatifs d’autorisation d’accès aux installations; c) en examinant et en approuvant la liste d’accès et les justificatifs d’autorisation à tout moment, au moins tous les mois, et en retirant de la liste d’accès le nom des membres du personnel qui n’ont plus besoin d’accéder aux installations; d) en autorisant l’accès physique aux installations, par point d’accès, en fonction du rôle de la	Exigence spécifique du document ITSG-33 du CSTC : PPE-2(100)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			personne; e) en modifiant l'attribution du rôle lorsque l'utilisateur assume un nouveau rôle; f) en assurant la séparation des tâches lorsque l'autorisation d'accéder aux installations est accordée par une autre personne que celle qui autorise l'accès à l'infrastructure du service de la SAE; g) en permettant aux membres du personnel autorisé d'accéder aux installations en fonction de leur besoin de savoir ou de leur besoin d'accès; h) en s'assurant que les autorisations d'accès physique aux installations du service de la SAE accordées par l'entrepreneur sont gérées indépendamment de l'autorisation d'accès physique aux locaux où sont situées ces installations; i) en communiquant avec la Gendarmerie royale du Canada pour obtenir des conseils si un accès d'urgence est requis.		
ES-220	E2.206	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit soumettre un plan de sécurité de l'immeuble à l'examen de TPSGC, lequel plan comprend notamment : a) le plan de sécurité physique pour les points de contrôle d'accès; b) les zones de sécurité physique; c) la surveillance des points d'accès physique; d) l'application par l'entrepreneur des autorisations d'accès physique pour tous les points d'accès physique (y compris les points d'entrée et de sortie désignés) aux installations où est située l'infrastructure (à l'exception des zones des installations officiellement accessibles au public) : (i) vérifier les autorisations d'accès des personnes avant d'autoriser l'accès aux installations, (ii) contrôler l'accès aux installations où est située l'infrastructure au moyen de dispositifs d'accès physique ou de gardiens, (iii) contrôler l'accès aux zones officiellement accessibles au public en fonction de l'évaluation du risque de l'entrepreneur, (iv) obtenir les clés, les combinaisons et les autres dispositifs d'accès physique, (v) répertorier les dispositifs d'accès physique tous les ans, (vi) changer les combinaisons et les clés dès qu'une clé est perdue, qu'une combinaison est compromise ou que des personnes sont mutées ou congédiées.	PPE-3, PPE-3(1), PPE-3(2) PPE-3(3), PPE-3(4), PPE-3(5), PPE-3(6), PPE-4, PPE-5	O
ES-222	E2.207	Protection physique et	L'entrepreneur doit surveiller l'accès physique aux installations de l'infrastructure du service de la SAE en :	PPE-06, PPE-6(1),	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
		environnementale	a) surveillant les alarmes d'intrusion physique en temps réel et le matériel de surveillance; b) consignait tous les événements d'accès physique; c) examinant les registres des événements d'accès physique au moins une fois par mois; d) présentant les registres tous les mois et à la demande de TPSGC; e) créant un dossier d'incident de sécurité dès qu'une activité anormale est découverte.	PPE-6(2)	
ES-223	E2.208	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit contrôler l'accès physique aux installations de l'infrastructure du service de la SAE en : a) procédant à l'authentification des visiteurs avant d'accorder, avec l'approbation de TPSGC, les autorisations d'accès aux installations où est située l'infrastructure; b) procédant à l'authentification des visiteurs à l'aide de deux formulaires d'identification avant d'accorder un accès aux installations du service de la SAE; c) accompagnant les visiteurs et en surveillant les activités des visiteurs dans les installations de la SAE en tout temps.	PPE-7, PPE-7(1), PPE-7(2)	O
ES-224	E2.209	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit examiner les dossiers d'accès des visiteurs des installations de la SAE au moins une fois tous les 90 jours .	PPE-8, PPE-7(2)	O
ES-225	E2.210	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit protéger l'équipement et les câbles d'alimentation qui alimentent les installations de la SAE contre tout dommage et toute destruction.	PPE-9	O
ES-226	E2.211	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit mettre en place des appareils de protection pour prévenir l'activation accidentelle des mécanismes de coupure de courant d'urgence de l'infrastructure du service de la SAE.	PPE-10	O
ES-227	E2.212	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit autoriser, surveiller et contrôler toutes les composantes qui entrent dans les installations de l'infrastructure du service de la SAE et qui en sortent, et il doit tenir des dossiers sur ces composantes et ces activités. Les dossiers doivent être fournis chaque mois et à la demande de GC.	PPE-16	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-228	E2.213	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit : a) mettre en œuvre d'autres contrôles de gestion et de sécurité techniques, et des contrôles opérationnels permettant d'atteindre les mêmes objectifs que les contrôles mis en place dans les installations de la SAE; b) faire approuver, par la Direction de la sécurité industrielle canadienne ou la Direction de la sécurité industrielle internationale, le site de remplacement en même temps que les sites principaux.	PPE-17, SP-1	O
ES-229	E2.214	Sécurité du personnel	L'entrepreneur doit, lors de la cessation d'emploi d'un employé dont les tâches étaient liées au service de la SAE : a) mettre fin à l'accès physique de l'employé aux installations de l'infrastructure du service de la SAE; b) interrompre l'accès de l'employé à l'infrastructure du service de la SAE, y compris l'accès à distance; c) récupérer de l'employé tous les articles liés à la sécurité (p. ex. carte d'identité de l'employé, jeton d'authentification physique).	SP-4	O
ES-230	E2.215	Sécurité du personnel	L'entrepreneur doit gérer les comptes privilégiés des opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE de la manière suivante : a) créer les comptes des opérateurs en fonction des profils d'accès fondés sur les rôles qui précisent les privilèges; b) assurer le suivi et la surveillance de l'attribution des rôles des opérateurs; c) modifier l'attribution des rôles lorsque le rôle de l'opérateur est modifié.	SP-5	O
ES-231	E2.216		L'entrepreneur doit mettre en œuvre, en fonction du rôle des employés, un contrôle d'accès physique aux installations de l'infrastructure du service de la SAE, notamment : a) en tenant une liste du personnel autorisé à accéder aux installations; b) en attribuant des justificatifs d'autorisation d'accès aux installations; c) en examinant et en approuvant la liste d'accès et les justificatifs d'autorisation à tout moment, au moins une fois par mois, et en retirant de la liste d'accès le nom des membres du personnel qui n'ont plus besoin d'accéder aux installations; d) en autorisant l'accès physique aux installations, par point d'accès, en fonction du rôle de la personne; e) en modifiant l'attribution du rôle lorsque l'utilisateur assume un nouveau rôle; f) en assurant la séparation des tâches lorsque l'autorisation d'accéder aux installations est accordée par une autre personne que celle qui autorise l'accès à l'infrastructure du service de la SAE; g) en permettant aux membres du personnel autorisé d'accéder aux installations en fonction de leur	SP-5	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			besoin de savoir ou de leur besoin d'accès; h) en s'assurant que les autorisations d'accès physique aux installations du service de courriel accordées par l'entrepreneur sont gérées indépendamment de l'autorisation d'accès physique aux locaux où sont situées ces installations; i) en communiquant avec la Gendarmerie royale du Canada pour obtenir des conseils si un accès d'urgence est requis.		
ES-232	E2.217	Sécurité du personnel	L'entrepreneur doit conclure des ententes afin d'accéder à l'infrastructure du service de la SAE ou aux données de la SAE lorsque : a) avant de se voir accorder un accès à l'infrastructure du service de la SAE ou aux données de la SAE, les opérateurs signent une entente d'accès qui présente le processus de sanction officiel en cas de non-respect des modalités de ladite entente; b) l'entrepreneur examine et met à jour les ententes d'accès visant l'infrastructure du service de la SAE ou les données de la SAE tous les deux ans.	SP-6	O
ES-233	E2.218	Sécurité du personnel	L'entrepreneur doit : a) avant de se voir accorder un accès à l'infrastructure du service de la SAE ou aux données de la SAE, s'assurer que ses opérateurs signent une entente d'accès qui présente le processus de sanction officiel en cas de non-respect des modalités de ladite entente; b) donner aux opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE une formation sur leurs responsabilités en matière de protection des renseignements personnels et de la confidentialité des données de la SAE, conformément aux modalités du contrat de la SAE et aux sanctions prévues en cas de non-respect. L'entrepreneur doit donner une formation d'appoint au moins deux fois par année.	SP-8	O
ES-234	E2.219	Évaluation des risques	L'entrepreneur doit permettre à GC ou à ses représentants de mener une évaluation de la vulnérabilité du service de la SAE dans les trois jours ouvrables du gouvernement fédéral suivant la demande de GC. Cette évaluation portera sur : a) l'accès physique aux installations du service de la SAE (c.-à-d. aux installations de l'entrepreneur où est située l'infrastructure du service de la SAE [matériel et logiciel]); b) l'accès au réseau de l'infrastructure du service de la SAE afin de permettre le balayage authentifié et non authentifié des composantes du réseau et des appareils de sécurité, à l'aide de l'équipement exploité par TPSGC et des outils précisés par ce dernier; c) le soutien durant la partie de l'évaluation de la vulnérabilité effectuée sur place, et portant sur au	ER-5	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			moins une ressource technique qui connaît les aspects techniques de l'infrastructure du service de la SAE (c.-à-d. matériel, logiciel, composantes du réseau, appareil de sécurité, et leur configuration). (7) TPSGC limitera l'évaluation de la vulnérabilité aux activités de découverte et d'analyse dans l'infrastructure du service de la SAE et n'entreprendra pas d'activités perturbatrices ou destructives.		
ES-235	E2.220	Évaluation des risques	L'entrepreneur doit s'assurer que le réseau de l'infrastructure du service de la SAE permet le balayage authentifié et non authentifié des composantes du réseau et des appareils de sécurité à l'aide de l'équipement utilisé par TPSGC et des outils que ce dernier a précisés.	ER-5(5)	O
ES-236	E2.221	Évaluation des risques	L'entrepreneur doit utiliser des outils de balayage des vulnérabilités pour analyser toutes les composantes de l'infrastructure, une fois par mois ou à la demande de TPSGC.	ER-5(7)	O
ES-237	E2.222	Acquisition de systèmes et de services	À partir de la date à laquelle les vulnérabilités sont officiellement ciblées, l'entrepreneur doit, au minimum : a) atténuer toutes les vulnérabilités à risque élevé dans un délai de 10 jours; b) atténuer toutes les vulnérabilités à risque modéré dans un délai de 30 jours. TPSGC et l'entrepreneur doivent déterminer la cote de risque des vulnérabilités et convenir mutuellement de celle-ci.	ASS-3	O
ES-238	E2.223		L'entrepreneur doit maintenir l'état d'autorisation de sécurité du service de courriel par l'intermédiaire d'une surveillance soutenue et de vérifications annuelles des exigences ayant été mises en œuvre en matière de sécurité des services de la SAE, cela afin de déterminer si les exigences en matière de sécurité du système d'information sont toujours efficaces au fil du temps, à la lumière des modifications qui sont apportées au service de la SAE et à son environnement opérationnel.	ASS-3	O
ES-239	E2.224		L'entrepreneur doit fournir des preuves à l'appui des activités de maintien des autorisations dans les 30 jours suivant une demande de TPSGC, ainsi qu'à la suite de tous changements apportés à l'infrastructure du service de la SAE sous le contrôle de l'entrepreneur.	ASS-3	O
ES-240	E2.225		L'entrepreneur doit, à la demande de TPSGC et dans les 30 jours suivant la demande de ce dernier, mettre à jour les procédures opérationnelles de sécurité et démontrer leur mise en œuvre dans le cadre des activités de maintien des autorisations.	ASS-3	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-241	E2.226	Protection du système et des communications	L'entrepreneur doit inclure, dans les procédures opérationnelles de sécurité, une politique et des procédures visant à faciliter la mise en œuvre et la tenue à jour des exigences en matière de protection du système et des communications, telles que précisées dans le présent énoncé des besoins et dans les normes applicables du gouvernement du Canada mentionnées dans cet énoncé des besoins.	SC-1	O
ES-242	E2.227	Protection du système et des communications	Le service de la SAE doit inclure une fonction de déni de service qui limite le nombre de connexions simultanées selon les directives de TPSGC .	SC-5, SC-5(1), SC-5(2)	O
ES-243	E2.228	Protection du système et des communications	1) La conception du service de la SAE doit respecter les zones de sécurité de réseau, conformément aux documents ITSG-22 (https://www.cse-cst.gc.ca/fr/publication/itsg-22) et ITSG-38 (https://www.cse-cst.gc.ca/fr/publication/itsg-38). De plus, l'infrastructure du service de la SAE doit surveiller et contrôler les communications à la limite externe du système et aux limites internes clés à l'intérieur du système, conformément aux documents ITSG-22 et ITSG-38. 2) L'entrepreneur responsable du service de la SAE doit surveiller et analyser le trafic sur le réseau, en temps quasi réel, pour détecter les attaques et les preuves relatives aux composantes compromises de l'infrastructure du service de la SAE. 3) L'entrepreneur responsable du service de la SAE doit détecter les attaques, notamment : a) les attaques par déni de service; b) les logiciels malveillants; c) l'ingénierie sociale; d) l'intrusion ou l'accès non autorisé; e) la violation de la sécurité de l'information; f) toutes les autres violations de la sécurité ou cybermenaces ciblant le Canada	SC-7	O
ES-244	E2.229	Protection du système et des communications	L'entrepreneur doit : a) répartir physiquement les composantes de l'infrastructure du service de la SAE accessibles au public dans des sous-réseaux séparés dotés d'interfaces réseau physiques distinctes; b) mettre en œuvre le service de gestion des appareils mobiles conformément aux directives énoncées dans les documents ITSG-22 et ITSG-38; c) mettre en œuvre le service de données mobiles et le service de connexion relatifs à la gestion des	SC-7(1)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			appareils mobiles dans son propre segment de réseau physique distinct, connecté à partir d'un pare-feu physique (https://www.cse-cst.gc.ca/fr) qui est validé à l'aide d'un schéma lié aux Critères communs reconnu, selon un profil de protection approuvé pour l'évaluation des pare-feu. Si cela n'est pas possible, l'entrepreneur doit obtenir l'approbation de TPSGC pour utiliser des produits de remplacement; d) mettre en œuvre le service connexe du service de gestion des appareils mobiles dans son propre segment de réseau physique distinct, connecté à partir d'un pare-feu physique (https://www.cse-cst.gc.ca/fr), qui est validé à l'aide d'un schéma lié aux Critères communs reconnu, selon un profil de protection approuvé pour l'évaluation des pare-feu. Si cela n'est pas possible, l'entrepreneur doit obtenir l'approbation de TPSGC pour utiliser des produits de remplacement.		
ES-245	E2.230	Protection du système et des communications	L'infrastructure du service de la SAE doit se connecter uniquement aux réseaux ou aux systèmes d'information externes indiqués par GC. Les connexions doivent s'effectuer par l'intermédiaire d'interfaces gérées, tel que spécifié par GC, en utilisant des dispositifs de protection de limites installés conformément aux documents ITSG-22 et ITSG-38.	SC-7(2)	O
ES-246	E2.231	Protection du système et des communications	L'entrepreneur doit gérer activement toutes les connexions réseau aux services externes de l'infrastructure du service de la SAE, c'est-à-dire : a) refuser par défaut tout trafic sur le réseau; b) définir le trafic acceptable pour chaque connexion réseau (p. ex. refuser tout le trafic, permettre certaines exceptions); c) couper la connexion réseau associée à une séance de communication à la fin de la séance, ou après un nombre défini de minutes d'inactivité, selon les directives de TPSGC; d) consigner chaque exception à la politique sur le flux du trafic ainsi que le besoin sous-jacent et la durée de ce besoin; e) examiner les exceptions à la politique sur le flux du trafic au moins une fois par année; f) supprimer toutes les exceptions à la politique sur le flux du trafic qui ne sont plus requises en raison d'un besoin opérationnel explicite; g) surveiller le trafic afin de détecter les activités ou les conditions non autorisées; h) au besoin, surveiller le trafic aux points intérieurs sélectionnés du système (p. ex. sous-réseaux, sous-systèmes) afin de découvrir des anomalies.	SC-7(4), SC-7(5)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-247	E2.232	Protection du système et des communications	L’entrepreneur doit empêcher que les appareils qu’il gère (p. ex. ordinateur portable ou autre appareil utilisé à des fins administratives), et qui sont connectés à l’infrastructure de SAE, établissent des communications à l’extérieur de cette voie de communication (p. ex. accéder à Internet à partir d’une connexion distincte disponible).	SC-7(7)	O
ES-248	E2.233	Protection du système et des communications	1) L’infrastructure du service de la SAE doit acheminer le trafic sur le réseau interne vers des réseaux externes par l’intermédiaire de serveurs mandataires authentifiés, définis par TPSGC dans les interfaces gérées des dispositifs de protection à la frontière. 2) La conception du service de la SAE doit permettre la circulation du trafic à partir des appareils mobiles vers un service mandataire Internet du Canada, selon les directives de TPSGC .	SC-7(8)	O
ES-249	E2.234	Protection du système et des communications	L’infrastructure du service de la SAE doit détecter les fuites en temps quasi réel .	SC-7(9)	O
ES-250	E2.235	Protection du système et des communications	L’entrepreneur doit surveiller et analyser les composantes des hôtes (prévention et détection des intrusions en mode hôte) en temps quasi réel afin de détecter les attaques et les preuves relatives aux hôtes compromis.	SC-7(12)	O
ES-251	E2.236	Protection du système et des communications	L’entrepreneur doit : a) séparer physiquement le trafic IP sur le réseau entre les données sur le système de la SAE et les données sur la gestion du service de la SAE ainsi que les données sur les utilisateurs du service de la SAE; b) séparer logiquement le trafic IP sur le réseau entre les données sur la gestion du service de la SAE et les données sur les utilisateurs du service de la SAE.	SC-7(13)	O
ES-252	E2.237	Protection du système et des communications	L’entrepreneur doit configurer les mesures de protection des limites (c.-à-d. pare-feu) au mode « interruption avec protection simultanée » (c.-à-d. interruption du trafic) dès qu’une défaillance survient.	SC-7(18)	O
ES-253	E2.238	Protection du système et des communications	La conception du service de la SAE doit : a) permettre l’authentification mutuelle des connexions entre le service de la SAE et les autres domaines, selon les directives de TPSGC, et autoriser exclusivement l’échange d’information avec ces autres domaines en utilisant l’authentification mutuelle; b) garantir que l’intégrité et la confidentialité des données de la SAE, durant la transmission et en	SC-8	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			période d’arrêt, sont protégées à l’aide de solutions cryptographiques, sauf si elles sont protégées par d’autres mécanismes approuvés par TPSGC.		
ES-254	E2.239	Protection du système et des communications	L’infrastructure du service de la SAE doit : protéger l’intégrité et la confidentialité des données de la SAE durant la transmission et en période d’arrêt à l’aide des modules et des algorithmes cryptographiques approuvés par le CSTC (voir la sous-section Normes de chiffrement), sauf si elles sont protégées par d’autres mesures de protection physique approuvées par TPSGC;	SC-8(1)	O
ES-255	E2.240	Protection du système et des communications	La conception du service de la SAE doit : a) permettre l’authentification mutuelle des connexions entre le service de la SAE et les autres domaines, selon les directives de TPSGC, et autoriser exclusivement l’échange de messages relatifs aux achats électroniques avec ces autres domaines en utilisant l’authentification mutuelle; b) garantir que l’intégrité et la confidentialité des données de la SAE, durant la transmission et en période d’arrêt, sont protégées à l’aide de solutions cryptographiques, sauf si elles sont protégées par d’autres mécanismes approuvés par TPSGC; c) respecter les zones de sécurité de réseau, conformément aux documents ITSG-22 et ITSG-38 d) permettre de chiffrer les renseignements sur l’incident de sécurité, selon les normes cryptographiques approuvées (voir la sous-section Normes de chiffrement), si les renseignements sont transmis en format électronique.	SC-9, SC-9(1), SC-9(2), SC-12(1), SC-12(2), SC-12(3), SC-12(4), SC-12(5), Exigence spécifique du document ITSG-33 du CSTC : SC-9(100)	O
ES-256	E2.241	Protection du système et des communications	L’entrepreneur doit gérer activement toutes les connexions réseau aux services externes associées à l’infrastructure du service de la SAE, c’est-à-dire : a) refuser par défaut tout trafic sur le réseau; b) définir le trafic acceptable pour chaque connexion réseau (p. ex. refuser tout le trafic, permettre certaines exceptions); c) couper la connexion réseau associée à une séance de communication à la fin de la séance, ou après un nombre défini de minutes d’inactivité, selon les directives de TPSGC; d) consigner chaque exception à la politique sur le flux du trafic ainsi que le besoin sous-jacent et la durée de ce besoin; e) examiner les exceptions à la politique sur le flux du trafic au moins une fois par année; f) supprimer toutes les exceptions à la politique sur le flux du trafic qui ne sont plus requises en raison	SC-10	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			d’un besoin opérationnel explicite; g) surveiller le trafic afin de détecter les activités ou les conditions non autorisées; h) au besoin, surveiller le trafic aux points intérieurs sélectionnés du système (p. ex. sous-réseaux, sous-systèmes) afin de découvrir des anomalies.		
ES-258	E2.242	Protection du système et des communications	La conception du service de la SAE doit permettre de veiller à ce que : a) les solutions cryptographiques (p. ex. solutions de réseau privé virtuel, protocole TLS, modules logiciels, infrastructure à clés publiques et jetons d’authentification, s’il y a lieu) utilisées au sein de GC pour l’utilisation de SAE : (i) utilisent des algorithmes cryptographiques, des tailles de clés cryptographiques ainsi que des cryptopériodes qui ont été approuvés par le CSTC et validés par le Cryptographic Algorithm Validation Program (http://csrc.nist.gov/groups/STM/cavp/) et qui sont décrites dans le document ITSA-11E (http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/publications/itsa-asti/itsa11e-fra.html) ou dans une version ultérieure, (ii) soient mises en œuvre dans un module cryptographique validé par le Cryptographic Module Validation Program (http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/services/industry-prog-industrie/cmvp-pvmc-fra.html), afin de respecter au minimum les exigences de validation du niveau 1 de la Federal Information Processing Standard (FIPS), (iii) fonctionnent en mode FIPS; b) l’intégrité et la confidentialité des données de la SAE durant la transmission et en période d’arrêt soient protégées à l’aide de solutions cryptographiques, sauf si elles sont protégées par d’autres mécanismes approuvés par TPSGC.	SC-13, Exigence spécifique du document ITSG-33 du CSTC : SC-13(100), SC-13(101)	O
ES-260	E2.243	Protection du système et des communications	La conception du service de la SAE doit respecter les zones de sécurité de réseau conformément aux documents ITSG- et ITSG-38.	SC-14	O
ES-261	E2.244	Protection du système et des communications	L’entrepreneur ne doit pas empêcher un utilisateur de chiffrer, de déchiffrer, de signer et de vérifier des fichiers en pièce jointe de la SAE à l’aide de certificats approuvés par l’autorité contractante du gouvernement du Canada.	SC-17	O
ES-262	E2.245	Protection du système et des communications	L’entrepreneur ne doit utiliser que le code mobile préapprouvé dans l’infrastructure du service de la SAE, et il doit donc refuser le téléchargement et l’exécution de tout autre code mobile.	SC-18, SC-18(1), SC-18(2), SC-18(3),	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
				SC-18(4)	
ES-263	E2.246	Protection du système et des communications	L'entrepreneur doit interdire l'utilisation de technologies de voix sur IP dans l'infrastructure du service de la SAE, à moins que cela ne soit précisément autorisé par TPSGC.	SC-19	O
ES-264	E2.247	Protection du système et des communications	La composante ou les composantes de l'infrastructure du service de la SAE fournissant collectivement un service de résolution du nom ou de conversion d'adresse pour le service de la SAE doivent effectuer une distinction entre les rôles internes et les rôles externes.	SC-22	O
ES-265	E2.248	Protection du système et des communications	Le service de la SAE doit permettre l'authentification des types de clients logiciels suivants à l'aide d'un justificatif d'identité X.509 selon le protocole d'authentification TLS : a) clients de navigateur Web; b) clients de navigateur mobile.	SC-23	O
ES-266	E2.249		Le service de la SAE doit permettre l'authentification de tous les types de clients logiciels à l'aide d'un justificatif du service de la SAE.	SC-23	O
ES-267	E2.250	Protection du système et des communications	L'infrastructure du service de la SAE doit invalider les identifiants de session dès qu'un opérateur ferme sa session ou lors de toute autre fermeture de session.	SC-23(1)	O
ES-268	E2.251	Protection du système et des communications	L'infrastructure du service de la SAE doit utiliser une fonction de fermeture de session facilement observable lorsqu'un opérateur a recours à l'authentification pour accéder aux composantes de l'infrastructure.	SC-23(2)	O
ES-269	E2.252	Protection du système et des communications	L'infrastructure du service de la SAE doit : a) générer un identifiant de session unique pour chaque session de façon aléatoire, à l'aide des modules et des algorithmes cryptographiques approuvés par le CSTC (se reporter à la sous-section Normes cryptographiques); b) reconnaître uniquement les identifiants de session qu'elle génère.	SC-23(3), SC-23(4)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-270	E2.253	Protection du système et des communications	L'infrastructure du service de la SAE protège l'intégrité et la confidentialité des données de la SAE durant la transmission et en période d'arrêt à l'aide des modules et des algorithmes cryptographiques approuvés par le CSTC (se reporter à la sous-section Normes de chiffrement), sauf si elles sont protégées par d'autres mesures de protection physique approuvées par TPSGC.	SC-28	O
ES-271	E2.254	Protection du système et des communications	L'entrepreneur doit : a) créer un dossier d'incident ou plus pour chaque incident qu'il cerne ou qui est signalé par TPSGC; b) séparer physiquement de tous les autres types d'incidents les renseignements qui déterminent et décrivent les incidents de sécurité. Tout renseignement sur les enquêtes liées à la sécurité qui est généré dans le cadre du dossier doit être enregistré dans la mémoire dédiée à GC.	SC-28(1)	O
ES-272	E2.255	Protection du système et des communications	Lorsque des mesures de protection à plusieurs niveaux sont mises en œuvre (solutions de défense en profondeur), l'entrepreneur doit mettre en œuvre les solutions de différents fournisseurs à différents niveaux du réseau.	SC-29	O
ES-273	E2.256	Protection du système et des communications	L'infrastructure du service de la SAE doit être dédiée à TPSGC de manière physique ou à l'aide d'une technologie de virtualisation. L'entrepreneur peut, à sa discrétion, utiliser du matériel et des logiciels non spécialisés pour l'exploitation, l'administration et la gestion des données relatives à la SAE. L'utilisation de matériel et de logiciels non spécialisés n'est autorisée que pour les données sur la gestion relatives à la solution de courriel selon les conditions suivantes : a) l'accès aux données sur les utilisateurs de la SAE, et le traitement et le stockage de celles-ci sont interdits; b) l'accès aux données sur le système de la SAE, et le traitement et le stockage de celles-ci sont interdits; c) l'accès aux noms et aux mots de passe des comptes d'utilisateurs, et le traitement et le stockage de ceux-ci sont interdits; d) les données doivent être séparées des autres données sur le client de manière logique; e) toutes les exigences relatives à l'infrastructure du service de la SAE énoncées dans l'Annexe 2, Exigences en matière de sécurité, doivent être respectées; f) l'accès aux renseignements désignés ou classifiés, et le traitement et le stockage de ceux-ci sont interdits, à moins que TPSGC n'ait autorisé le contraire; g) l'accès aux renseignements sur la conception du service de la SAE, et le traitement et le stockage de	SC-32	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			ceux-ci sont interdits; h) le contrôle et la modification de l'infrastructure du service de la SAE spécialisée sont interdits.		
ES-274	E2.257		Le service de la SAE doit comprendre des mesures de contrôle spécialisées pour toute interconnexion des réseaux entre l'infrastructure du service de la SAE spécialisée et non spécialisée, selon la conception de la sécurité approuvée, notamment : a) la protection à la frontière, où l'entrepreneur doit utiliser les pare-feu physiques actuels ou évalués précédemment (http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/services/cc/index-fra.html) validés à l'aide d'un schéma lié aux Critères communs reconnu, selon un profil de protection approuvé portant sur l'évaluation des pare-feu. L'entrepreneur doit obtenir l'approbation de TPSGC pour l'utilisation d'un autre pare-feu physique; b) l'intégration d'un équipement de détection des menaces fourni par TPSGC; c) l'intégration de solutions de prévention ou de détection des menaces fournies par l'entrepreneur; d) l'acheminement du trafic par l'intermédiaire de serveurs mandataires authentifiés; e) le contrôle d'accès fondé sur les rôles selon le principe de droit d'accès minimal.	SC-32	O
ES-275	E2.258		L'entrepreneur doit : a) séparer physiquement de tous les autres types d'incidents les renseignements qui déterminent et décrivent les incidents de sécurité. Tout renseignement sur les enquêtes liées à la sécurité qui est généré dans le cadre du dossier doit être enregistré dans la mémoire dédiée à GC ; b) veiller à ce que tous les détails sur la configuration du réseau contenus dans les dossiers des biens et les systèmes de gestion des dossiers de configuration de l'infrastructure du service de la SAE soient chiffrés; c) séparer physiquement le trafic IP sur le réseau entre les données sur le système de la SAE et toutes les autres données sur la SAE; d) séparer logiquement le trafic IP sur le réseau entre les données sur la gestion du service de la SAE et les données sur les utilisateurs du service de la SAE.	SC-32	O
ES-276	E2.259		La catégorisation des données sur le service de la SAE, selon qu'il s'agit de données sur le système, les utilisateurs ou la gestion du service de la SAE, sera à l'entière discrétion de TPSGC et sera fondée sur une comparaison avec d'autres données similaires.	SC-32	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-277	E2.260	Intégrité du système et des renseignements	L’entrepreneur doit présenter à TPSGC des procédures opérationnelles de sécurité relatives au service de la SAE qui définissent les rôles et les responsabilités opérationnels en vue de satisfaire aux exigences en matière d’intégrité du système et des renseignements énoncées dans le présent énoncé des travaux.	SI-1	O
ES-278	E2.261	Intégrité du système et des renseignements	L’entrepreneur doit définir et exécuter les processus de gestion des correctifs pour les composantes de l’infrastructure du service de la SAE, notamment : a) s’assurer que la version la plus récente des applications et des systèmes d’exploitation est utilisée; b) veiller à ce que les vulnérabilités soient évaluées et à ce que les correctifs de sécurité fournis par le vendeur soient appliqués rapidement; c) établir l’ordre de priorité des correctifs de sécurité à l’aide d’une approche fondée sur le risque; d) remettre en ligne les applications hors ligne; e) harmoniser les niveaux de criticité avec les correctifs, selon les directives de TPSGC; f) évaluer les vulnérabilités par rapport à la version 2 du CVSS; g) appliquer une méthodologie de mise à l’essai et de vérification pour veiller à ce que les correctifs aient été mis en œuvre de façon appropriée; h) définir les processus de gestion des correctifs pour les logiciels personnalisés utilisés dans l’infrastructure du service de la SAE, parmi lesquels : (i) la détermination, le signalement et la correction des failles dans les logiciels personnalisés, (ii) la mise à l’essai des mises à jour de logiciels visant à corriger les failles afin d’en vérifier l’efficacité et les effets secondaires possibles sur le service de la SAE avant l’installation, (iii) l’intégration de correctifs des failles dans le processus de gestion de la configuration du service de courriel.	SI-2, SI-2(1), SI-2(2), SI-2(3), SI-2(4)	O
ES-279	E2.262	Intégrité du système et des renseignements	L’entrepreneur doit : a) gérer de façon centralisée les mécanismes de protection contre les programmes malveillants; b) mettre automatiquement à jour les mécanismes de protection contre les programmes ou les logiciels malveillants (y compris les définitions de signature) dans les six heures suivant le moment où les mises à jour sont rendues disponibles, ainsi que sur demande de GC; c) empêcher les utilisateurs non privilégiés de contourner les fonctions de protection contre les programmes malveillants; d) mettre à jour les mécanismes de protection contre les programmes malveillants uniquement à la demande d’un utilisateur privilégié;	SI-3(1), SI-3(2), SI-3(3), SI-3(4), SI-3(5)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			e) interdire aux utilisateurs d'introduire des supports amovibles dans l'infrastructure du service de la SAE.		
ES-280	E2.263	Intégrité du système et des renseignements	L'entrepreneur doit gérer activement toutes les connexions réseau aux services externes associées à l'infrastructure de la SAE, c'est-à-dire : a) refuser par défaut tout trafic sur le réseau; b) définir le trafic acceptable pour chaque connexion réseau (p. ex. refuser tout le trafic, permettre certaines exceptions); c) couper la connexion réseau associée à une séance de communication à la fin de la séance, ou après un nombre défini de minutes d'inactivité, selon les directives de TPSGC; d) consigner chaque exception à la politique sur le flux du trafic ainsi que le besoin sous-jacent et la durée de ce besoin; e) examiner les exceptions à la politique sur le flux du trafic au moins une fois par année; f) supprimer toutes les exceptions à la politique sur le flux du trafic qui ne sont plus requises en raison d'un besoin opérationnel explicite; g) surveiller le trafic afin de détecter les activités ou les conditions non autorisées; h) au besoin, surveiller le trafic aux points intérieurs sélectionnés du système (p. ex. sous-réseaux, sous-systèmes) afin de découvrir des anomalies.	SI-4(4), SI-4(11)	O
ES-281	E2.264	Intégrité du système et des renseignements	L'infrastructure du service de la SAE doit fournir des alertes en temps quasi réel (p. ex. à l'aide de règles de corrélation) à la suite d'indications de compromission et de compromission potentielle.	SI-4(5)	O
ES-282	E2.265	Intégrité du système et des renseignements	L'infrastructure du service de la SAE doit empêcher les utilisateurs non privilégiés de contourner les fonctions de détection et de prévention des intrusions.	SI-4(6)	O
ES-283	E2.266	Intégrité du système et des renseignements	La solution de gestion des registres et des événements de sécurité de l'infrastructure de la SAE doit : a) inclure la consignation centralisée et synchronisée des activités admises et bloquées dans la SAE dans l'analyse régulière des registres; b) conserver les événements et les registres en ligne durant trois mois; c) conserver les événements et les enregistrements associés à un incident de sécurité pendant au moins deux ans; d) conserver les registres pendant au moins un an; e) catégoriser les événements et les registres en fonction des partenaires;	SI-4(8)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			f) protéger les données et les registres de vérification contre les accès, les modifications et la suppression non autorisés.		
ES-284	E2.267	Intégrité du système et des renseignements	<p>L’entrepreneur doit répondre aux alertes, aux avis et aux directives de sécurité d’organisations externes désignées, approuvées par TPSGC, de manière continue, notamment :</p> <p>a) surveiller constamment les alertes, les avis et les directives de sécurité;</p> <p>b) préparer les alertes, les avis et les directives de sécurité internes jugés nécessaires ou demandés par TPSGC;</p> <p>c) diffuser les alertes, les avis et les directives de sécurité auprès des opérateurs ayant des responsabilités en matière de sécurité;</p> <p>d) mettre en œuvre les directives de sécurité conformément aux délais établis, ou aviser TPSGC de l’ampleur de la non-conformité.</p> <p>En plus des sources de renseignements sur les sources de cybermenaces et de cyberincidents surveillées par l’entrepreneur dans le cadre de ses activités courantes, ce dernier doit surveiller les publications sur les cybermenaces et les cyberincidents provenant de sources établies par le Canada (p. ex. le CCRIC [http://www.publicsafety.gc.ca/prg/em/ccirc/anre-eng.aspx]).</p>	SI-5, SI-5(1)	O
ES-285	E2.268	Intégrité du système et des renseignements	<p>L’entrepreneur doit mettre en œuvre une solution de vérification de l’intégrité gérée de façon centralisée afin de détecter les changements non autorisés à la configuration des composantes de l’infrastructure de courriel et des logiciels, y compris :</p> <p>a) effectuer des analyses de l’intégrité au moins une fois par mois;</p> <p>b) créer automatiquement un dossier d’incident de sécurité lorsque des écarts sont relevés durant une vérification de l’intégrité.</p>	SI-7, SI-7(1), SI-7(2)	O
ES-286	E2.269	Intégrité du système et des renseignements	<p>Les services antivirus et anti-pourriel du service de la SAE doivent :</p> <p>a) analyser les messages sortants et entrants afin de détecter les pourriels en temps réel;</p> <p>b) désigner un message en tant que pourriel selon une cote de probabilité (élevée, moyenne, faible) établie par TPSGC;</p> <p>c) déterminer la classification de chaque pourriel, selon les directives de TPSGC, et la mesure à prendre si le seuil est dépassé;</p> <p>d) répondre à un courriel désigné en tant que pourriel, selon les directives de TPSGC, notamment en :</p> <p>a) supprimant le message (p. ex. pourriel confirmé),</p>	SI-8, SI-8(1)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			b) étiquetant l'objet du courriel, c) envoyant le courriel dans une boîte aux lettres et un dossier de courriel indiqués par TPSGC (p. ex. pourriel), d) répondant au message en ajoutant un message d'avertissement bilingue dans l'objet, le corps du message et l'en-tête de message, e) autorisant la transmission du message selon les critères liés au contenu précisés par TPSGC (p. ex. mots figurant dans l'objet du courriel); c) rejeter le message; d) rediriger le message; e) placer le message en quarantaine; f) modifier l'objet du message; g) soutenir la configuration des éléments suivants : (i) listes noires de pourriel afin de permettre des saisies personnalisées selon les directives de TPSGC, (ii) listes blanches de pourriel afin de permettre des saisies personnalisées selon les directives de TPSGC, (iii) degré de sensibilité de l'analyse heuristique, selon les directives de TPSGC; h) utiliser un service axé sur la réputation de l'adresse IP de l'expéditeur qui doit accepter ou rejeter les connexions SMTP selon la réputation de l'adresse IP de l'expéditeur, avant l'acceptation du message aux fins de traitement; i) s'assurer que le service axé sur la réputation de l'adresse IP de l'expéditeur inclut des hôtes de vérification de la réputation qui sont publiés dans une liste de blocage DNS; j) si la cote attribuée à la réputation de l'adresse IP d'un expéditeur dépasse le seuil configurable, veiller à ce que le service axé sur la réputation de l'adresse IP de l'expéditeur rejette la connexion SMTP de l'expéditeur; k) consigner les événements système relatifs au service axé sur la réputation de l'adresse IP de l'expéditeur et les transmettre au Canada.		
ES-287	E2.270	Intégrité du système et des renseignements	Les services antivirus et anti-pourriel du service de la SAE doivent : a) mettre à jour automatiquement les signatures de pourriel à des intervalles réguliers, afin de s'assurer que ces signatures toujours à jour et qu'elles sont fondées sur des analyses de pourriels recueillis par l'entrepreneur dans diverses bases de données de pourriels externes; b) mettre à jour automatiquement les signatures de pourriel et les listes noires de pourriel dans les	SI-8(2)	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			15 minutes suivant le moment où les mises à jour sont rendues disponibles ou selon la fréquence indiquée par TPSGC.		
ES-288	E2.271	Intégrité du système et des renseignements	Lorsque la saisie de données assistée est requise dans les zones de saisie et que des valeurs prédéfinies sont sélectionnées à l’aide de listes déroulantes, de cases et de boutons radio dont le langage est clair, le service de la SAE utilise : a) la saisie de données assistée lorsque les zones de saisie dont la signification est intégrée (c.-à-d. éléments de données multiples enchaînés dans la même zone de saisie) sont remplies à l’aide d’une combinaison de listes, de cases et de boutons radio en langage clair, et ce, tant pour les valeurs prédéfinies que pour les valeurs fournies par l’utilisateur; b) la vérification des erreurs lorsque le système vérifie le format et la validité des zones de saisie, y compris la validation croisée des zones, ainsi que des messages d’erreur détaillés rédigés en langage clair, qui décrivent les erreurs à l’utilisateur ainsi que la règle qui n’a pu être appliquée; c) des zones prédéfinies (p. ex. service, type de travail, nom de la personne-ressource, prix unitaire, numéro d’article, quantités) approuvées par TPSGC, ainsi que la saisie de données assistée (s’il y a lieu) pour réduire au minimum les erreurs pendant la saisie.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-289	E2.272	Gestion du cycle de vie de l’information et de la sécurité des données Répertoire et flux de données	Les politiques et les procédures du service de la SAE doivent être établies afin de répertorier, de consigner et de tenir à jour les flux de données pour ce qui est des données qui se trouvent (de façon permanente et temporaire) dans les applications du service et dans le réseau et les systèmes de l’infrastructure. Plus particulièrement, l’entrepreneur doit s’assurer que les données visées par des exigences relatives à leur emplacement géographique ne sont pas migrées à l’extérieur des limites définies.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-291	E2.273	Gestion du cycle de vie de l’information et de la sécurité des données Politique sur la manipulation, l’étiquetage et la sécurité	Les politiques et les procédures d’étiquetage, de manipulation et de sécurité des données et des objets contenant des données du service de la SAE doivent être établies. Des mécanismes d’étiquetage de la transmission doivent être mis en œuvre pour les objets qui servent de contenants regroupés pour les données.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-292	E2.274	Gestion du cycle de vie de l’information et de la sécurité des données Données non liées à la production	Les données de production du service de la SAE ne doivent pas être reproduites ou utilisées dans des environnements de non-production.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-293	E2.275	Gestion du cycle de vie de l’information et de la sécurité des données Propriété et gérance	La gérance de toutes les données du service de la SAE doit être précisée, et les responsabilités correspondantes doivent être définies, consignées et communiquées.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-294	E2.276	Gestion du cycle de vie de l’information et de la sécurité des données Élimination sécuritaire	Toute utilisation des données de production du service de la SAE dans des environnements de non-production exige une approbation écrite et explicite de TPSGC relative aux données touchées, et doit respecter toutes les exigences législatives et réglementaires en matière d’épuration des éléments de données de nature délicate.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-295	E2.277	Sécurité des centres de données – Gestion des biens	Les biens du service de la SAE doivent être classifiés sur les plans de la criticité opérationnelle, des attentes quant aux niveaux de service et des exigences en matière de continuité des activités. Un répertoire complet des biens essentiels sur le plan opérationnel situés dans tous les sites ou emplacements géographiques, et de leur utilisation au fil du temps doit être tenu et mis à jour régulièrement, et la propriété doit être attribuée selon les rôles et les responsabilités définis.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-296	E2.278	Sécurité des centres de données	Les périmètres de sécurité physiques (p. ex. clôtures, murs, barrières, gardiens, portes, surveillance électronique, mécanismes d’authentification physique, bureaux d’accueil et patrouilles de sécurité) du service de la SAE doivent être mis en œuvre pour protéger les données de nature délicate et les systèmes d’information.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
		Points d'accès contrôlés			
ES-297	E2.279	Sécurité des centres de données Identification de l'équipement	L'entrepreneur doit s'assurer que l'identification automatisée de l'équipement est la méthode d'identification de la connexion qui est utilisée par la SAE, tel qu'approuvé par GC. Cette méthode doit être employée pour valider l'intégrité de l'authentification de la connexion en fonction de l'équipement connu.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-298	E2.280	Sécurité des centres de données Autorisation hors site	L'autorisation de TPSGC doit être obtenue avant la réinstallation ou le transfert de matériel, de logiciels ou de données du service de la SAE dans des locaux hors site.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-299	E2.281	Sécurité des centres de données Équipement hors site	Les politiques et procédures opérationnelles du service de la SAE doivent être établies pour assurer l'élimination sécuritaire de l'équipement (par type de bien) lorsque utilisé en dehors des locaux de l'organisation. Ces politiques et procédures comprennent une solution ou un processus de destruction qui empêche la récupération des renseignements. L'effacement doit consister en une réécriture complète du lecteur afin de s'assurer que le lecteur dont les données ont été effacées est ajouté au répertoire en vue d'une réutilisation et d'un déploiement, ou qu'il est entreposé de façon sécuritaire jusqu'à ce qu'il puisse être détruit.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-300	E2.282	Sécurité des centres de données Politiques	Les politiques et les procédures opérationnelles du service de la SAE doivent être établies, et les processus opérationnels à l'appui doivent être mis en œuvre afin de maintenir un environnement de travail sain et sécuritaire dans les bureaux, les locaux, les installations et les zones sécurisées où sont stockés des renseignements de nature délicate.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-301	E2.283	Sécurité des centres de données Autorisation d'accès aux zones sécurisées	L'entrée et la sortie des zones sécurisées du service de la SAE doivent être limitées et surveillées à l'aide de mécanismes de contrôle d'accès physique afin de s'assurer que l'accès est accordé uniquement au personnel autorisé.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-302	E2.284	Sécurité des centres de	Les points d'entrée et de sortie du service de la SAE, notamment les aires de service et les autres points à partir desquels le personnel non autorisé peut accéder aux lieux, doivent être surveillés,	Exigences adaptées en fonction des pratiques	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
		données Accès de personnes non autorisées	contrôlés et, dans la mesure du possible, isolés des installations de stockage et de traitement des données afin d’empêcher la corruption, la compromission et la perte de données.	exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	
ES-303	E2.285	Sécurité des centres de donnée Accès des utilisateurs	Tout accès physique des utilisateurs et du personnel de soutien aux fonctions et aux ressources d’information du service de la SAE doit être restreint.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-304	E2.286	Chiffrement et gestion des clés Admissibilité	Les propriétaires des clés de l’infrastructure à clés publiques du service de la SAE doivent être identifiables (par le lien entre les clés et les identités), et des politiques de gestion des clés doivent être établies.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-305	E2.287	Chiffrement et gestion des clés Génération des clés	Les politiques et les procédures opérationnelles du service de la SAE doivent être établies pour assurer la gestion des clés cryptographiques dans le système cryptographique du service, par exemple : gestion du cycle de vie de la génération des clés jusqu’à la révocation et au remplacement, infrastructure à clés publiques, conception du protocole cryptographique et algorithmes en utilisation, contrôles d’accès mis en place pour la génération sécuritaire de clés, et échange et stockage, y compris la répartition des clés utilisées pour les données ou les séances chiffrées. Sur demande, l’entrepreneur doit informer TPSGC des changements apportés au système cryptographique, en particulier si les données du service de la SAE sont utilisées dans le cadre du service ou si le client (locataire) assume une responsabilité partagée pour ce qui est de la mise en œuvre du contrôle.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-306	E2.288	Chiffrement et gestion des clés Protection des données de nature délicate	Les politiques et les procédures opérationnelles du service de la solution d’achats électroniques doivent être établies, et les processus opérationnels à l’appui ainsi que les mesures techniques doivent être mis en œuvre en vue d’utiliser des protocoles de chiffrement pour la protection des données stockées de nature délicate (p. ex. serveurs de fichiers, base de données et postes de travail des utilisateurs finaux), des données utilisées (en mémoire) et des données en cours de transmission (p. ex. interfaces systèmes, réseaux publics, messagerie électronique), conformément aux obligations de conformité juridiques, statutaires et réglementaires.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-306	E2.289	Chiffrement et gestion des clés	GC requiert le chiffrement de la plateforme du service de la SAE et des données appropriées (conformément aux directives du CSTC énoncées dans le document ITSG-111) dans des formats	Exigences adaptées en fonction des pratiques	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
		Stockage et accès	ouverts et validés et des algorithmes normalisés. Les clés ne doivent pas être stockées dans le nuage (c.-à-d. dans le nuage du service de la SAE de l'entrepreneur en question); elles doivent plutôt être conservées par TPSGC ou par un entrepreneur de confiance chargé de gérer les clés, selon ce qui aura été convenu mutuellement avec TPSGC. La gestion et l'utilisation des clés du service de la SAE doivent représenter deux tâches distinctes.	exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	
ES-307	E2.290	Gouvernance et gestion des risques Évaluations des risques axées sur les données	Les évaluations des risques du service de la SAE face aux exigences en matière de gouvernance des données doivent être réalisées aux intervalles prévus, comme il aura été mutuellement convenu avec TPSGC. Ces évaluations doivent tenir compte de ce qui suit : a) sensibilisation quant à l'endroit où sont stockées et transmises les données de nature délicate dans les applications, les bases de données, les serveurs et l'infrastructure du réseau; b) respect des périodes de conservation définies et exigences relatives à l'élimination en fin de vie; c) classification des données et protection de celles-ci contre l'utilisation, l'accès et la destruction non autorisés, la perte et la falsification.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-308	E2.291	Gouvernance et gestion des risques Surveillance de la gestion	Les gestionnaires du service de la SAE sont chargés de se tenir au courant des politiques, des procédures et des normes qui se rapportent à leur zone de responsabilité, et de les respecter.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-309	E2.292	Gouvernance et gestion des risques Programme de gestion	L'entrepreneur de TPSGC doit avoir établi un programme de gestion de la sécurité de l'information qui est consigné, approuvé et mis en œuvre. Le programme doit inclure des mesures de protection administratives, techniques et physiques pour protéger les biens et les données contre la perte, l'usage abusif, et l'accès, la divulgation, l'altération et la destruction non autorisés. Le programme de sécurité doit notamment comprendre les domaines suivants, dans la mesure où ils sont liés aux caractéristiques de l'entreprise : a) gestion des risques; b) politique en matière de sécurité; c) organisation de la sécurité de l'information; d) gestion des biens; e) sécurité des ressources humaines; f) sécurité physique et environnementale; g) gestion des communications et des opérations;	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			h) contrôle d'accès; i) acquisition, développement et maintenance de systèmes d'information.		
ES-309	E2.293	Gouvernance et gestion des risques Soutien et participation de la direction	Les cadres hiérarchiques et les cadres de direction de TPSGC doivent prendre des mesures officielles afin d'appuyer la sécurité de l'information au moyen d'une orientation et d'une participation clairement documentées, et doivent s'assurer que ces mesures ont été attribuées.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-310	E2.294	Gouvernance et gestion des risques Politiques	Les politiques et les procédures relatives à la sécurité de l'information de l'entrepreneur de TPSGC doivent être établies et facilement accessibles pour que l'ensemble du personnel et des partenaires opérationnels externes concernés puissent les examiner. Les politiques relatives à la sécurité de l'information doivent être autorisées par les partenaires opérationnels de l'organisation (ou autre rôle ou fonction opérationnel responsable), et être étayées par un plan opérationnel stratégique ainsi qu'un programme de gestion de la sécurité de l'information incluant les rôles et les responsabilités définis des partenaires opérationnels en matière de sécurité de l'information.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-311	E2.295	Gouvernance et gestion des risques Répercussions des politiques sur les évaluations des risques	Les résultats des évaluations des risques liés au service de la SAE doivent tenir compte des mises à jour des politiques, des procédures et des normes de sécurité, ainsi que des mesures de contrôle afin d'en assurer la pertinence et l'efficacité.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-312	E2.296	Gouvernance et gestion des risques Examens des politiques	Les dirigeants des opérations de l'entrepreneur de TPSGC (ou autre rôle ou fonction opérationnel responsable) doivent examiner la politique sur la sécurité de l'information aux intervalles prévus ou à la suite de changements à l'organisation afin de s'assurer qu'elle cadre toujours avec la stratégie en matière de sécurité et de garantir son efficacité, son exactitude, sa pertinence et son applicabilité aux obligations de conformité juridiques, législatives et réglementaires.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-313	E2.297	Gouvernance et gestion des risques	Tous les risques liés au service de la SAE doivent être ramenés à un niveau acceptable. Des niveaux d'acceptation fondés sur des critères de risque doivent être établis et consignés conformément aux délais raisonnables de résolution et à l'approbation des intervenants.	Exigences adaptées en fonction des pratiques	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
		Cadre de gestion des risques		exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	
ES-314	E2.298	Ressources humaines Retours des biens	Lors de la cessation d'emploi des employés ou lorsque les relations d'affaires externes prennent fin, l'entrepreneur doit rendre tous les biens appartenant au service de la SAE dans le délai établi.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-315	E2.299	Ressources humaines Cessation d'emploi	Les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur en matière de cessation d'emploi ou de modification des procédures d'emploi en ce qui concerne le service de la SAE doivent être attribuées, consignées et communiquées.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-316	E2.300	Ressources humaines Gestion des appareils mobiles	L'entrepreneur doit établir des politiques, des procédures et des processus opérationnels à l'appui, mettre en œuvre des mesures techniques pour gérer les risques opérationnels associés à la prestation d'un accès aux appareils mobiles aux ressources de la SAE, et veiller à la mise en œuvre de contrôles compensatoires dont le degré d'assurance est élevé ainsi que de politiques et de procédures sur l'utilisation acceptable (p. ex. formation obligatoire sur la sécurité, renforcement de l'identité, admissibilité et contrôle d'accès, et surveillance des appareils). Tout ce qui précède doit recevoir l'approbation de TPSGC.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-317	E2.301	Ressources humaines Rôles et responsabilités	L'entrepreneur doit consigner les rôles et les responsabilités des entrepreneurs, des employés et des tiers utilisateurs en ce qui a trait à la sécurité et aux ressources d'information du service de la SAE.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-318	E2.302	Ressources humaines Utilisation acceptable de la technologie	Des politiques et des procédures doivent être établies, et des processus opérationnels à l'appui ainsi que des mesures techniques doivent être mis en œuvre afin de définir les autorisations et les conditions en vue de permettre l'utilisation des appareils terminaux appartenant à l'entrepreneur ou gérés par les utilisateurs (p. ex. postes de travail, ordinateurs portatifs et appareils mobiles) ainsi que des composantes du réseau de l'infrastructure de la TI et des systèmes. De plus, la définition des autorisations et des conditions en vue de permettre l'utilisation d'appareils mobiles personnels et d'applications connexes ayant accès aux ressources de l'entreprise de l'entrepreneur (c.-à-d. apportez votre équipement personnel de communication) doit être envisagée et intégrée au besoin.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-320	E2.303	Ressources humaines	Tout le personnel de l'entrepreneur doit être informé de ses rôles et responsabilités, notamment : a) se tenir au courant des politiques et des procédures établies, ainsi que des obligations de conformité	Exigences adaptées en fonction des pratiques	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
		Responsabilités des utilisateurs	juridiques, législatives et réglementaires, et les respecter; b) maintenir un environnement de travail sain et sécuritaire.	exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	
ES-321	E2.304	Ressources humaines Espace de travail	Des politiques et des procédures doivent être établies afin de s’assurer que les postes de travail où sont affichés des documents de nature délicate (p. ex. sur le bureau) ne sont pas laissés sans surveillance et que les sessions des utilisateurs sont désactivées après une période d’inactivité définie.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-322	E2.305	Sécurité de l’infrastructure et de la virtualisation Synchronisation des horloges	L’entrepreneur et TPSGC doivent mutuellement convenir de l’utilisation d’une horloge de référence externe et fiable afin de synchroniser les horloges de tous les systèmes de traitement de l’information pertinents et ainsi faciliter le traçage et la reconstitution des calendriers des activités.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-323	E2.306	Gestion des incidents de sécurité, investigation informatique et expertise judiciaire en informatique en nuage Gestion des incidents	Le service de la SAE doit établir des politiques et des procédures, et mettre en œuvre, des processus opérationnels à l’appui et des mesures techniques pour trier les événements liés à la sécurité et assurer une gestion exhaustive et opportune des incidents, conformément aux politiques et aux procédures établies en gestion des services de la TI approuvées par TPSGC.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-324	E2.307	Gestion des incidents de sécurité, investigation informatique et expertise judiciaire en informatique en	Le personnel de l’entrepreneur et les partenaires opérationnels externes doivent être informés de leurs responsabilités et, au besoin, doivent convenir ou accepter dans une entente contractuelle de signaler rapidement tous les événements relatifs à la sécurité de l’information. Les événements doivent être signalés promptement à l’aide de voies de communication prédéfinies, conformément aux obligations de conformité juridiques, législatives et réglementaires applicables.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
		nuage Déclaration des incidents			
ES-325	E2.308	Gestion des incidents de sécurité, investigation informatique et expertise judiciaire en informatique en nuage Préparation juridique de l'intervention en cas d'incident	L'entrepreneur doit mettre en œuvre les procédures d'expertise judiciaire appropriées, y compris une chaîne de possession, au besoin, pour la présentation de la preuve afin d'appuyer une éventuelle poursuite soumise à l'administration compétente à la suite d'un incident lié à la sécurité de l'information. Dès qu'ils sont avisés de l'incident, TPSGC et les autres partenaires opérationnels externes touchés par une infraction à la sécurité doivent avoir l'occasion de participer à l'enquête judiciaire dans la mesure où la loi le permet.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-326	E2.309	Gestion des incidents de sécurité, investigation informatique et expertise judiciaire en informatique en nuage Mesure de l'intervention en cas d'incident	L'entrepreneur de TPSGC doit mettre en place des mécanismes pour surveiller et quantifier les types, les volumes et les coûts des incidents de sécurité.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-327	E2.310	Gestion de la chaîne d'approvision-	L'entrepreneur de TPSGC doit : a) inspecter les erreurs liées à la qualité des données et les risques connexes, en rendre compte, et collaborer avec ses partenaires de la chaîne d'approvisionnement de l'informatique en nuage afin de	Exigences adaptées en fonction des pratiques	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
		nement, transparence et responsabilisation Qualité et intégrité des données	les corriger; b) concevoir et mettre en œuvre des mesures de contrôle afin d'atténuer et de maîtriser les risques relatifs à la sécurité des données par une séparation appropriée des tâches, un accès fondé sur le rôle et un accès fondé sur le droit d'accès minimal pour tout le personnel de la chaîne d'approvisionnement.	exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	
ES-328	E2.311	Gestion de la chaîne d'approvisionnement, transparence et responsabilisation Établissement de rapports sur les incidents	L'entrepreneur de TPSGC doit mettre tous les renseignements sur les incidents de sécurité à la disposition de l'ensemble des clients touchés, y compris TPSGC et les entrepreneurs, et ce, périodiquement et par voie électronique (p. ex. à l'aide de portails).	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-329	E2.312	Gestion de la chaîne d'approvisionnement, transparence et responsabilisation Évaluations internes de l'entrepreneur	Chaque année, l'entrepreneur doit mener des évaluations internes du respect et de l'efficacité de ses politiques, de ses procédures et des mesures à l'appui.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-330	E2.313	Gestion de la chaîne d'approvisionnement,	L'entrepreneur doit inclure au minimum les dispositions ou les modalités suivantes, établies d'un commun accord : a) la portée de la relation d'affaires et des services offerts (p. ex. acquisition de données de TPSGC [locataire], échange et utilisation, ensemble de caractéristiques et fonctions, personnel, réseau	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
		transparence et responsabilisation Ententes relatives à la chaîne d'approvisionnement	d'infrastructure et composantes de systèmes pour la prestation de service et le soutien, rôles et responsabilités de TPSGC [locataire] et de tout partenaire opérationnel sous-traitant, emplacement géographique réel des services hébergés, et facteurs de conformité réglementaire connus); b) exigence en matière de sécurité de l'information, principaux points de contact de l'entrepreneur et de TPSGC (locataire) pendant la durée de la relation d'affaires, et références aux processus opérationnels de soutien pertinents et aux mesures techniques mis en œuvre pour assurer la conformité de tous les partenaires opérationnels touchés face aux obligations de conformité juridiques, législatives et réglementaires sur les plans de la gouvernance, de la gestion des risques et de l'assurance; c) signalement et préautorisation de tout changement contrôlé par l'entrepreneur qui a des répercussions sur TPSGC (locataire); d) signalement rapide d'un incident de sécurité (ou d'une infraction confirmée) à l'ensemble des partenaires opérationnels touchés de TPSGC (locataire) ou de tiers (c.-à-d. partenaires en aval et en amont de la chaîne d'approvisionnement touchés); e) évaluation et vérification indépendante de la conformité aux dispositions ou aux modalités de l'entente (p. ex. certification acceptable par l'industrie, rapport sur la vérification des attestations ou type d'assurance équivalent) sans entraîner de risque d'exposition inacceptable pour l'organisation faisant l'objet de l'évaluation; f) date de fin de la relation d'affaires et traitement des données touchées de TPSGC (locataire); g) exigences de TPSGC (locataire) en matière d'interopérabilité et de portabilité des applications interservices (interface de programmation d'applications) pour le développement d'application et l'échange, l'utilisation et le maintien de l'intégrité de l'information.		
ES-331	E2.314	Gestion de la chaîne d'approvisionnement, transparence et responsabilisation Examen de la gouvernance de	L'entrepreneur doit examiner les processus de gouvernance et de gestion des risques de ses partenaires afin de s'assurer que les pratiques sont uniformes et qu'elles tiennent compte des risques provenant des autres membres de la chaîne d'approvisionnement de l'informatique en nuage de ces partenaires.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
		la chaîne d'approvisionnement			
ES-332	E2.315	Gestion de la chaîne d'approvisionnement, transparence et responsabilisation Mesures de la chaîne d'approvisionnement	L'entrepreneur doit : a) mettre en œuvre des politiques et des procédures pour assurer un examen uniforme des ententes de services (p. ex. accords sur les niveaux de service) entre l'entrepreneur et TPSGC (locataire) à l'échelle de la chaîne d'approvisionnement pertinente (en aval et en amont); b) effectuer un examen au moins une fois par année afin de cibler les problèmes de non-conformité dans les ententes établies. Les examens devraient donner lieu à la prise de mesures pour corriger les conflits ou les divergences attribuables aux relations disparates avec les fournisseurs.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-333	E2.316	Utilisation d'un pare-feu dans les points d'interface de zone	Le système de conception des frontières du service de la SAE se trouvant dans l'ensemble des points d'interface de zone doit contenir des pare-feu qui effectuent une inspection dynamique à paquets de l'infrastructure contenant des applications pouvant causer, au minimum, des préjudices MOYENS , selon les zones sélectionnées par TPSGC : - toutes les zones d'accès public, zones d'accès restreint, zones d'accès très restreint, zones d'accès spécial et zones extranet d'accès restreint; - toutes les zones pouvant causer des préjudices élevés et très élevés.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-334	E2.317	Utilisation d'un pare-feu dans les points d'interface de zone	L'entrepreneur doit s'assurer que tous les pare-feu situés dans tous les points d'interface de zone sont au minimum certifiés selon le niveau EAL4 (https://cse-cst.gc.ca/fr/canadian-common-criteria-scheme/main) pour ce qui est de l'infrastructure contenant les applications du service de la SAE.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-335	E2.318	Utilisation de pare-feu dans les systèmes de frontières internes	L'entrepreneur doit utiliser des pare-feu qui effectuent une inspection dynamique à paquets des systèmes de frontières internes de l'ensemble des zones pour l'infrastructure contenant des applications du service de la SAE.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-336	E2.319	Utilisation de pare-feu dans les systèmes de frontières internes	L’entrepreneur doit utiliser des pare-feu physiques dans les systèmes de frontières internes de l’ensemble des zones pour l’infrastructure contenant des applications du service de la SAE.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-337	E2.320	Utilisation de pare-feu dans les systèmes de frontières internes	Les pare-feu de l’infrastructure du service de la SAE utilisés dans les systèmes de frontières internes doivent au minimum être certifiés selon le niveau EAL4 ou les Critères communs (https://cse-cst.gc.ca/fr/canadian-common-criteria-scheme/main) pour ce qui est de l’infrastructure contenant les applications du service de la SAE.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-338	E2.321	Utilisation de pare-feu dans les appareils physiques des systèmes de frontières internes	Les systèmes de frontières internes du service de la SAE contenus dans l’ensemble des zones doivent contenir des appareils physiques ou virtuels pour l’infrastructure contenant les applications du service de la SAE.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-339	E2.322	Partitionnement des appareils interréseau des zones	L’utilisation d’appareils virtuels dans l’interréseau des zones depuis l’infrastructure du service de la SAE doit être suffisamment séparée des serveurs virtuels dans toutes les zones de l’infrastructure contenant des applications du service de la SAE.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-340	E2.323	Utilisation d’appareils physiques dans l’interréseau des zones	L’entrepreneur doit utiliser des appareils physiques ou virtuels approuvés par TPSGC dans l’interréseau des zones, et ce, dans toutes les zones de l’infrastructure contenant des applications du service de la SAE.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-341	E2.324	Partitionnement du trafic dans l’interréseau	Les appareils virtuels propres à la conception du service de la SAE utilisés dans l’interréseau de zones ne doivent pas acheminer le trafic dans les zones de gestion et les zones d’accès restreint pour l’infrastructure contenant des bases de données de la SAE.	Exigences adaptées en fonction des pratiques	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
				exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	
ES-342	E2.325	Partition de mémoire	La mémoire de la SAE utilisée par l'hyperviseur relativement aux images des appareils virtuels doit être physiquement et logiquement séparée de l'infrastructure du service de la SAE contenant les applications de niveau PROTÉGÉ B pouvant causer des préjudices MOYENS, comme il a été défini par TPSGC.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-343	E2.326	Utilisation des caractéristiques de l'hyperviseur	Les machines virtuelles propres à la conception du service de la SAE ne doivent utiliser aucun mécanisme de partage machine-machine (p. ex. partage de fichiers) mis en œuvre dans l'hyperviseur.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-344	E2.327	Distribution de la machine virtuelle	Les machines virtuelles du service de la SAE doivent être distribuées à l'aide d'un algorithme aléatoire, pseudo-aléatoire ou autre approuvé par TPSGC.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-345	E2.328	Distribution de la machine virtuelle	Les machines virtuelles propres à la conception du service de la SAE doivent être distribuées de manière qu'au moins cinq machines partagent toute ressource physique, et ce, pour toutes les ressources physiques.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-346	E2.329	Certification de l'hyperviseur	L'entrepreneur doit utiliser les hyperviseurs actuellement ou précédemment évalués pour gérer toutes les zones, comme il est défini dans les lignes directrices des documents ITSG- et ITSG-38 du CSTC. Les hyperviseurs doivent être validés à l'aide d'un schéma lié aux Critères communs reconnu, selon un profil de protection approuvé portant sur l'évaluation des hyperviseurs pour la protection des machines virtuelles entre les zones. Dans le cas contraire, l'entrepreneur doit obtenir l'approbation de TPSGC pour utiliser des produits de remplacement.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-347	E2.330	GIJIA	La solution provisoire de GIJIA de l'entrepreneur doit supprimer tous les justificatifs d'identité une fois qu'ils auront été entièrement transférés à la solution de GIJIA de GC.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-348	E2.331	Sécurité des centres de données	L'équipement et l'infrastructure du service de la SAE doivent être hébergés par l'entrepreneur dans une installation appropriée considérée au minimum comme un centre de données de niveau II selon la « Tier Standard: Operational Sustainability » de l'Uptime Institute	Exigences adaptées en fonction des pratiques	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			<p>(https://uptimeinstitute.com/consulting-certification/operations/tier-certification-of-operational-sustainability) ou une norme équivalente, laquelle installation doit posséder notamment les caractéristiques suivantes :</p> <p>a) connexion Internet haute vitesse et redondante fournie par plusieurs fournisseurs;</p> <p>b) système de chauffage, de ventilation et de climatisation redondant de qualité informatique;</p> <p>c) génératrices et système d'alimentation sans coupure redondants;</p> <p>d) réseau de base à emplacements multiples;</p> <p>e) surveillance et soutien des serveurs 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;</p> <p>f) sécurité pare-feu et détection des intrusions;</p> <p>g) mesures de sécurité physiques pour interdire l'accès aux parties non autorisées.</p>	exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	
ES-349	E2.332	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure Détection des changements	L'entrepreneur doit en tout temps assurer l'intégrité de l'ensemble des images des machines virtuelles. Tout changement apporté aux images d'une machine virtuelle doit être consigné dans un registre et une alerte doit être soulevée, peu importe l'état de fonctionnement (p. ex. inactif, éteint ou en marche). Le résultat d'un changement ou du déplacement d'une image et de la validation subséquente de l'intégrité de l'image doit être communiqué immédiatement aux clients par voie électronique (p. ex. portails ou alertes).	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-350	E2.333	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure Gestion Gestion des vulnérabilités	L'entrepreneur doit s'assurer que les outils ou les services d'évaluation de la vulnérabilité sont adaptés aux technologies de virtualisation utilisées (p. ex. équipement d'alerte et d'enregistrement automatiques de virtualisation) à l'échelle du service de la SAE.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-351	E2.334	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure	L'entrepreneur doit veiller à ce que les environnements de réseau et les instances virtuelles soient désignés et configurés de manière à restreindre et à surveiller le trafic entre les connexions sécurisées et les connexions non sécurisées. Ces configurations doivent être examinées au moins une fois par	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
		Sécurité du réseau	année, et étayées par une justification écrite de l'utilisation de tous les services, protocoles et ports admissibles, ainsi que par des mesures compensatoires approuvées par TPSGC.		
ES-352	E2.335	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure Renforcement du système d'exploitation et contrôles de base	L'entrepreneur doit s'assurer que chaque système d'exploitation utilisé à l'échelle du service de la SAE est renforcé de manière à ne fournir que les ports, les protocoles et les services requis pour répondre aux besoins opérationnels, et doit mettre en place des contrôles techniques (antivirus, surveillance de l'intégrité des fichiers, consignation) conformément à sa norme ou à son modèle de fonctionnement de base.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-353	E2.336	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure Environnements de production et de non-production	Les environnements de production et de non-production du service de la SAE doivent être séparés afin de prévenir tout accès ou changement non autorisé aux ressources d'information. La séparation des environnements peut comprendre : des pare-feu à inspection dynamique, des sources d'authentification des domaines ou des partitions, et une séparation claire des tâches pour le personnel ayant accès à ces environnements dans le cadre de leurs fonctions, selon l'approbation de TPSGC.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-354	E2.337	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure Segmentation	Les applications, le système d'infrastructure et les composantes de réseau appartenant au service de la SAE, ou gérés par celui-ci, qui sont utilisés par plusieurs locataires de l'entrepreneur doivent être conçus, développés, déployés et configurés de manière à séparer convenablement l'accès d'utilisateur du fournisseur et de TPSGC (locataire) de celui des autres locataires utilisateurs, selon les facteurs suivants : a) les politiques et les procédures établies; b) l'isolement des biens essentiels aux opérations ou des données de nature délicate sur les utilisateurs qui exigent des contrôles internes renforcés et des niveaux d'assurance élevés; c) le respect des obligations applicables de conformité juridiques, législatives et.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d'identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d'identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d'identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
ES-355	E2.338	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure – Sécurité de la machine virtuelle Protection des données	L'entrepreneur doit utiliser des voies de communication sécurisées et chiffrées lors de la migration de serveurs physiques, d'applications ou de données vers des serveurs virtualisés associés au service de la SAE et, dans la mesure du possible, il doit utiliser un réseau distinct des réseaux de production pour effectuer de telles migrations.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-356	E2.339	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure – Sécurité de la gestion de la machine virtuelle Renforcement de l'hyperviseur	L'entrepreneur doit s'assurer que l'accès à toutes les fonctions de gestion de l'hyperviseur ou des consoles d'administration des systèmes hébergeant des systèmes virtualisés pour le service de la SAE soit restreint au personnel selon le principe du moindre privilège, et soit appuyé par des contrôles techniques (p. ex. authentification à deux facteurs, pistes de vérification, filtrage des adresses IP, pare-feu, communications encapsulées du protocole TLS vers les consoles administratives).	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O
ES-357	E2.340	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure Sécurité sans fil	Les politiques et les procédures de l'entrepreneur du service de la SAE doivent être établies, les processus opérationnels à l'appui et les mesures techniques doivent être mis en œuvre afin de protéger les environnements du réseau sans fil, notamment : a) les pare-feu du périmètre mis en œuvre et configurés de manière à restreindre le trafic non autorisé; b) les paramètres de sécurité permettant un chiffrement efficace aux fins d'authentification et de transmission, lesquels remplacent les paramètres par défaut des fournisseurs (p. ex. clés de chiffrement, mots de passe et chaînes communautaires du protocole de gestion de réseau simple); c) l'accès d'utilisateur aux appareils du réseau sans fil qui est restreint au personnel autorisé;	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie et des directives ministérielles	O

Tableau 4 : Exigences relatives à la sécurité de la SAE

N ^{os} d’identification des exigences en matière de sécurité aux fins du Canada uniquement	N ^o d’identification de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Description	FedRAMP N ^o d’identification du contrôle de sécurité (NIST 800-53) Mise en correspondance des références (à titre informatif seulement)	Type (O – Obligatoire, C – Cotée, F – Future)
			d) la capacité de détecter la présence d’appareils non autorisés (indésirables) dans le réseau sans fil afin de les débrancher rapidement du réseau.		
ES-358	E2.341	Sécurité de la virtualisation et de l’infrastructure Architecture du réseau	Les diagrammes d’architecture du réseau du service de la SAE doivent indiquer clairement les environnements à risque élevé et les flux de données qui peuvent avoir des répercussions sur la conformité aux lois. Des mesures techniques doivent être mises en œuvre, conformément à l’approbation de TPSGC, et des techniques de défense en profondeur (p. ex. analyse approfondie des paquets, ralentissement artificiel du trafic et isolement) doivent être appliquées afin de détecter les attaques sur le réseau associées à des configurations anormales du trafic d’entrée et de sortie (p. ex. mystification du protocole MAC et attaques par empoisonnement ARP) ou à des attaques par déni de service distribué.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O
ES-359	E2.342	Interopérabilité et portabilité Virtualisation	L’entrepreneur doit utiliser une plateforme de virtualisation reconnue par l’industrie et des formats de virtualisation normalisés (p. ex. OVF) pour assurer l’interopérabilité, et il doit consigner les changements personnalisés apportés à tout hyperviseur utilisé et à tous les crochets de virtualisation propres à la SAE disponibles aux fins des examens réalisés par TPSGC.	Exigences adaptées en fonction des pratiques exemplaires de l’industrie et des directives ministérielles	O

Section II – Matrice de traçabilité des exigences relatives à la sécurité

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.1	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit : a) élaborer, diffuser, examiner et mettre à jour chaque année les politiques sur le contrôle d'accès et les exigences connexes en matière de contrôle d'accès pour les composantes de l'infrastructure des services de la SAE; b) fournir à TPSGC les procédures de sécurité opérationnelles qui définissent les rôles opérationnels et les responsabilités en matière de contrôle d'accès.						
E2.2	Contrôle d'accès	Les services de GIJIA et de l'accès doivent créer automatiquement des comptes d'utilisateur et des comptes génériques pour le service de la SAE, c'est-à-dire : a) attribuer un compte et un nom d'affichage uniques pour le service de la SAE, conformément à la norme définie dans la sous-section proprement dite, en appliquant les règles de résolution de conflits et de désignation configurables, telles que; b) créer un compte sans privilège pour l'accès à SAE; c) attribuer un mot de passe temporaire applicable au compte; d) établir les attributs du compte et les privilèges de sécurité d'accès selon les directives de TPSGC ; e) transmettre au demandeur du compte le nom du compte, le nom d'affichage, la clé unique de l'organisation partenaire, la clé unique du fournisseur et le mot de passe à utilisation unique.						
E2.3		Les services de GIJIA doivent : a) prévenir la réutilisation d'un compte relatif au service de la						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		SAE selon les directives de TPSGC; b) autoriser les politiques de suspension de comptes, selon les directives de TPSGC; c) interdire l'accès à un compte suspendu; d) s'assurer qu'un compte suspendu n'envoie et ne reçoit aucun message lié aux flux de travaux du service de la SAE; e) interdire l'accès direct à l'infrastructure du service de la SAE à partir de tout compte, selon les directives de TPSGC.						
E2.4	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit gérer les comptes des opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE : a) en déterminant les types de comptes (c.-à-d. individuel, collectif, relatif à un système, à un appareil ou à une application, invité/anonyme, et temporaire); b) en établissant les conditions pour l'adhésion à des groupes; c) en déterminant les opérateurs autorisés de l'infrastructure du service de la SAE et en précisant les droits d'accès; d) en demandant les approbations requises pour les demandes d'établissement de comptes; e) en sélectionnant un identifiant qui indique uniquement l'opérateur ou l'appareil; f) en attribuant l'identifiant de l'opérateur à la partie visée ou l'identifiant d'appareil à l'appareil visé; g) en établissant, en activant, en modifiant, en désactivant et en supprimant les comptes; h) en autorisant et en surveillant précisément l'utilisation des comptes temporaires et des comptes d'invités/comptes anonymes; i) en avisant l'administrateur des comptes lorsqu'un compte						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		temporaire n'est plus requis et lorsque les opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE quittent leur emploi ou sont mutés, ou lorsque des changements sont apportés à l'utilisation de l'infrastructure du service de la SAE ou pour répondre au principe du besoin de connaître ou du besoin de partager; j) en veillant à ce que les identifiants ne soient pas réutilisés durant au moins un an; k) en désactivant : (i) les comptes temporaires qui ne sont plus requis, (ii) les comptes des opérateurs qui ont quitté leur emploi ou qui ont été mutés, (iii) les comptes après un certain nombre de jours d'inactivité, selon les directives de TPSGC, (iv) les comptes temporaires et les comptes d'urgence après une période donnée; l) en accordant un accès à l'infrastructure du service de la SAE selon : (i) une autorisation d'accès valide, (ii) l'utilisation prévue du système, (iii) d'autres attributs selon les directives de l'entrepreneur ou de TPSGC; m) en examinant les comptes au moins une fois par mois; n) en verrouillant le compte après dix tentatives d'ouverture de session infructueuses dans un délai de cinq minutes; o) en gardant le compte verrouillé jusqu'à ce qu'il soit déverrouillé manuellement par un autre opérateur.						
E2.5	Contrôle d'accès	Le service de la SAE doit consigner les événements suivants dans un registre :						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		a) création d'un compte; b) modification d'un compte; c) suspension d'un compte; d) clôture d'un compte; e) suppression d'un compte; f) visualisation des comptes du service de la SAE dont l'utilisateur n'est pas le principal responsable.						
E2.6	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit : a) définir la politique sur les heures de travail et surveiller l'utilisation des comptes des opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE par rapport à cette politique, notamment : (i) consigner dans un registre l'utilisation inhabituelle des comptes des opérateurs, (ii) informer les ressources désignées de l'utilisation inhabituelle des comptes des opérateurs; b) fournir le registre de l'utilisation inhabituelle des comptes des opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE dans un délai d'un jour ouvrable suivant la demande de TPSGC; c) s'assurer que les opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE ferment leur session à la fin de leur quart de travail.						
E2.7	Contrôle d'accès	L'infrastructure du service de la SAE doit appliquer les autorisations d'accès des opérateurs.						
E2.8	Contrôle d'accès	La fonction de prévention de pertes de données du service de la SAE doit : a) détecter les violations des politiques de prévention de perte de données et appliquer les mesures d'intervention, selon les						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		directives de TPSGC, notamment : (i) blocage du transfert de la transaction, (ii) blocage du transfert de la transaction et renvoi de la transaction à l'expéditeur, (iii) autres mesures convenues entre l'entrepreneur et TPSGC; b) permettre l'application en temps réel des politiques de prévention de perte de données selon le contenu des attributs des transactions effectuées suivants : : (i) chaînes, schémas des chaînes, et mots clés dans le corps de la transaction, (ii) type de fichier des pièces jointes, (iii) domaine de l'expéditeur, (iv) domaine du destinataire, (v) expéditeur, (vi) destinataire.						
E2.9	Contrôle d'accès	Le service de la SAE doit ouvrir et numériser les transactions non chiffrées afin d'appliquer la politique régissant le contenu des types de fichiers courants selon les directives de TPSGC.						
E2.10	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit veiller à la séparation des tâches des opérateurs, au besoin, afin de prévenir toute activité malveillante et toute collusion en fonction du profil d'accès accordé à l'opérateur selon son rôle.						
E2.11	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit au minimum mettre en œuvre la politique du moindre privilège qui est applicable aux opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE, comme suit : a) configurer les mécanismes de contrôle d'accès de manière à						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		mettre en œuvre le principe du moindre privilège, tout en accordant aux opérateurs (et aux intervenants agissant en leur nom) les accès autorisés qui sont nécessaires uniquement pour accomplir les tâches qui leur sont confiées; b) créer des comptes sans privilège qui serviront dans le cadre de tâches non opérationnelles; c) restreindre l'autorisation d'accès aux comptes des super-utilisateurs (p. ex. comptes de base) uniquement aux opérateurs désignés; d) restreindre le partage des comptes des opérateurs; e) identifier de façon unique la personne qui a effectué chaque tâche dans l'infrastructure du service de la SAE.						
E2.12	Contrôle d'accès	Le service de la SAE doit verrouiller automatiquement un compte après un certain nombre de tentatives d'ouverture de session infructueuses, selon les directives de TPSGC.						
E2.13	Contrôle d'accès	Le service de la SAE doit afficher une bannière d'ouverture de session approuvée par TPSGC dans la page d'ouverture de session de toute application Web destinée aux utilisateurs.						
E2.14		L'infrastructure du service de la SAE doit inclure un mécanisme de contrôle d'accès qui : a) empêche l'accès aux composantes ou aux ressources de l'infrastructure du service de la SAE sans identification, authentification ou autorisation; b) affiche un message d'avertissement approuvé par TPSGC lors de l'ouverture de session qui doit être confirmé par les opérateurs autorisés avant d'avoir accès aux composantes de						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		l'infrastructure du service de la SAE; c) avise les opérateurs, au moment de l'ouverture de session (accès), de la date et de l'heure de la dernière ouverture de session (accès); d) utilise une fonction de fermeture de session facilement observable lorsqu'un opérateur a recours à l'authentification pour accéder aux composantes de l'infrastructure du service de la SAE.						
E2.15		Les mécanismes de contrôle d'accès de l'infrastructure du service de la SAE doivent : a) empêcher tout nouvel accès aux composantes de l'infrastructure en verrouillant automatiquement la session d'un opérateur après une période d'inactivité d'au plus 60 minutes ; b) empêcher tout nouvel accès aux composantes de l'infrastructure en verrouillant automatiquement la session d'un utilisateur après une période d'inactivité à la demande des opérateurs; c) afficher un économiseur d'écran qui contient des renseignements pertinents sur la façon de reprendre là où en était l'opérateur au moment où sa session a été verrouillée; d) déverrouiller la session de l'opérateur après un échec d'authentification de ce dernier.						
E2.16	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit s'assurer que les opérateurs qui ont recours à la télégestion dans l'infrastructure du service de la SAE utilisent une méthode approuvée par TPSGC qui respecte les conditions suivantes : a) restriction de la télégestion à l'infrastructure du service de la						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		SAE située dans un point de prestation de service de l'entrepreneur à l'aide des consoles de gestion spécialisées de la SAE; b) consignation des méthodes de télégestion autorisées et établissement de restrictions d'utilisation et de lignes directrices sur la mise en œuvre pour chacune de ces méthodes; c) surveillance de la télégestion non autorisée; d) autorisation de la télégestion avant la connexion; e) utilisation de mécanismes automatisés pour faciliter la surveillance et le contrôle des méthodes de télégestion; f) acheminement de tous les dossiers de télégestion dans les composantes de l'infrastructure du service de la SAE à l'aide d'un nombre limité de points de contrôle d'accès gérés; g) protection de l'information sur les mécanismes de télégestion contre l'utilisation et la divulgation non autorisées h) adoption de mécanismes automatisés pour faciliter la surveillance et le contrôle des méthodes de télégestion.						
E2.17	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit interdire aux utilisateurs privilégiés, ainsi qu'aux opérateurs, l'accès sans fil à l'infrastructure du service de la SAE à partir d'installations des centres de données.						
E2.18	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit : a) surveiller constamment les points d'accès sans fil à l'aide de l'infrastructure du service de la SAE dans les installations des centres de données; b) désactiver immédiatement les points d'accès sans fil dès qu'ils sont découverts;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		c) créer un dossier d'incident de sécurité si un point d'accès sans fil est découvert.						
E2.19	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit désactiver de façon permanente les fonctions de réseautage sans fil qui sont intégrées à l'interne dans l'infrastructure du service de la SAE.						
E2.20	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit interdire : a) l'accès à l'infrastructure du service de la SAE à partir d'appareils mobiles dans les installations des centres de données; b) l'utilisation de modems mobiles à large bande dans l'infrastructure du service de la SAE.						
E2.21	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit obtenir l'approbation de TPSGC pour l'utilisation de systèmes d'information externes (p. ex. systèmes n'appartenant pas à l'entrepreneur) pour la prestation des services liés à la SAE.						
E2.22	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit restreindre l'utilisation des supports de données portatifs (p. ex. clés USB) contrôlés par l'entrepreneur, c'est-à-dire : a) limiter l'utilisation aux opérateurs autorisés seulement; b) limiter l'utilisation aux composantes de l'infrastructure du service de la SAE uniquement.						
E2.23	Contrôle d'accès	L'entrepreneur doit obtenir l'approbation de TPSGC avant de mettre tout contenu relatif au service de la SAE à la disposition du public.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.24	Formation et sensibilisation en matière de sécurité	L'entrepreneur doit présenter à TPSGC les procédures opérationnelles de sécurité de SAE qui définissent les rôles et les responsabilités opérationnels en matière de sensibilisation et de formation.						
E2.25	Formation et sensibilisation en matière de sécurité	L'entrepreneur doit donner des séances de formation et de sensibilisation en matière de sécurité à l'intention des opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE : a) dans le cadre de la formation initiale donnée aux nouveaux opérateurs; b) avant d'accorder un accès à l'infrastructure du service de la SAE ou avant l'exécution des tâches attribuées; c) chaque année ou lorsque des changements à la sécurité sont apportés au service de la SAE.						
E2.26	Formation et sensibilisation en matière de sécurité	L'entrepreneur doit surveiller et consigner les séances de sensibilisation et de formation à la sécurité qui sont dispensées aux opérateurs de l'infrastructure de SAE, notamment : a) consigner le nom des participants à chaque cours de formation et la date des cours; b) conserver les documents établis au cours des trois dernières années .						
E2.27	Vérification et responsabilité	L'entrepreneur doit présenter à TPSGC les procédures opérationnelles de sécurité du service de la SAE qui définissent les rôles et les responsabilités opérationnels en matière de vérification et de responsabilité.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.28	Vérification et responsabilité	Les services de GIJA du service de la SAE doivent consigner les événements suivants afin de remplir les exigences en matière de consignation des événements d'authentification pour l'assurance d'authentification de niveau 3, telles que décrites dans le document ITSG-31 (https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/267/html/22784) : a) événements d'authentification réussis; b) événements d'authentification non réussis.						
E2.29	Vérification et responsabilité	L'entrepreneur doit : a) examiner et mettre à jour la liste des événements vérifiables pour le service de la SAE au moins une fois tous les 180 jours ouvrables ; b) inclure l'exécution des fonctions privilégiées à la liste des événements vérifiés; c) consigner les événements désignés et approuvés par TPSGC; d) générer automatiquement des alertes en temps réel (p. ex. à l'aide de règles de corrélation) à la suite d'indications de compromission et de compromission potentielle.						
E2.30	Vérification et responsabilité	L'entrepreneur doit s'assurer que le service de la SAE : a) prépare, selon la définition de TPSGC , des dossiers de vérification permettant, au minimum, d'établir le type d'événement, la date et l'heure de l'événement, l'endroit où il s'est produit, sa source, son résultat (succès ou échec) ainsi que l'identité de tout utilisateur ou sujet associé à l'événement; b) classe les événements vérifiés par type, lieu ou sujet; c) gère le contenu des dossiers de vérification générés.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.31	Vérification et responsabilité	L'entrepreneur doit assurer la gestion de la capacité de stockage des dossiers de vérification du service de la SAE en : a) accordant une capacité suffisante au stockage des dossiers de vérification; b) configurant la vérification de manière à respecter la capacité de stockage; c) avisant le centre des opérations lorsque le volume de stockage des dossiers de vérification accordé atteint 75 % de la capacité de stockage des dossiers de vérification ; d) écrasant les dossiers de vérification les plus anciens si la capacité maximale est atteinte.						
E2.32	Vérification et responsabilité	La fonction de vérification du service de la SAE doit intervenir en cas de défaillances en matière de vérification en : a) avisant le centre des opérations; b) écrasant les dossiers de vérification les plus anciens si la capacité maximale est atteinte.						
E2.33	Vérification et responsabilité	Afin de générer l'horodatage des dossiers de vérification, le service de la SAE doit utiliser les horloges internes, qui sont synchronisées avec les horloges d'une source faisant autorité et approuvées par TPSGC.						
E2.34	Vérification et responsabilité	Le service de la SAE doit : a) protéger les renseignements de vérification contre l'accès, les modifications et la suppression non autorisés; b) sauvegarder les dossiers de vérification dans un système ou un support différent de celui dont la vérification est prévue au calendrier, selon les directives de TPSGC .						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.35	Évaluation et autorisation de sécurité	L'entrepreneur doit élaborer un plan d'atténuation des vulnérabilités du service de la SAE approuvé par TPSGC dans les cinq jours ouvrables suivant l'achèvement d'une évaluation de la vulnérabilité, lequel plan propose des mesures de protection pour atténuer les risques ciblés dans cette évaluation.						
E2.36	Gestion de la configuration	L'entrepreneur doit élaborer et consigner la configuration de base des composantes de l'infrastructure du service de la SAE et des deux versions précédentes , et en assurer le contrôle.						
E2.37	Gestion de la configuration	L'entrepreneur doit permettre l'exécution à l'intérieur du service de SAE des logiciels autorisés, établis par l'entrepreneur et approuvés par TPSGC.						
E2.38	Gestion de la configuration	L'entrepreneur doit : a) planifier et mettre à l'essai la mise en œuvre des logiciels, du matériel et des documents, nouveaux ou modifiés, en prévision du lancement du service de la SAE, sans utiliser l'environnement de production ou l'environnement d'essais contrôlés du service; b) planifier et mettre à l'essai la mise en œuvre des logiciels, du matériel et des documents, nouveaux ou modifiés, en prévision du lancement du service de la SAE, de la manière approuvée par TPSGC; c) élaborer et mettre en œuvre des procédures de distribution, d'installation et de retour en arrière des changements apportés en prévision du lancement du service de la SAE.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.39	Gestion de la configuration	L'entrepreneur doit évaluer les répercussions des changements sur la sécurité en : a) analysant les nouveaux logiciels avant de les installer dans un environnement opérationnel, afin d'identifier les répercussions sur la sécurité attribuables à des failles, à des lacunes, à une incompatibilité ou à une malveillance intentionnelle; b) informant TPSGC des répercussions possibles sur la sécurité avant de mettre en œuvre des changements; c) vérifiant les fonctions relatives à la sécurité, une fois les changements mis en œuvre, afin de s'assurer que les fonctions sont exécutées correctement, qu'elles fonctionnent comme prévu et qu'elles produisent les résultats escomptés en ce qui a trait au respect des exigences de sécurité applicables.						
E2.40		L'entrepreneur doit effectuer des vérifications des changements apportés au système d'information, au moins tous les douze mois et lorsque les circonstances le justifient selon que des changements non autorisés ont été apportés ou non.						
E2.41	Gestion de la configuration	L'entrepreneur doit passer en revue les privilèges de l'opérateur de l'infrastructure du service de la SAE chaque année.						
E2.42	Gestion de la configuration	L'entrepreneur doit gérer les paramètres de configuration de l'infrastructure du service de la SAE, notamment : a) préciser les paramètres de configuration pour mettre en œuvre le principe de droit d'accès minimal ou les fonctionnalités; b) consigner les exceptions aux paramètres de configuration; c) surveiller et contrôler les changements aux paramètres de						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		configuration conformément aux processus de gestion du changement et de gestion de la configuration.						
E2.43	Gestion de la configuration	L'entrepreneur doit utiliser des mécanismes automatisés afin de centraliser la gestion, l'application et la vérification des paramètres de configuration et aussi pour réagir aux changements non autorisés à la configuration par la création d'un dossier d'incident de sécurité.						
E2.44	Gestion de la configuration	L'entrepreneur doit créer un dossier d'incident de sécurité lorsqu'un changement non autorisé à la configuration est relevé dans le service de la SAE.						
E2.45	Gestion de la configuration	L'entrepreneur doit configurer le service de la SAE de manière à fournir uniquement les fonctions essentielles et à interdire ou à restreindre précisément l'utilisation des fonctions, des ports, des protocoles ou des services qui ont été approuvés par TPSGC .						
E2.46	Gestion de la configuration	L'entrepreneur doit créer et tenir un répertoire des composantes du service de la SAE qui : a) reflète fidèlement la configuration actuelle des composantes; b) respecte le niveau de précision jugé nécessaire au suivi et à l'établissement des rapports; c) comprend les renseignements jugés nécessaires pour exercer une responsabilité efficace à l'égard des biens; d) est accessible à des fins d'examen et de vérification par TPSGC; e) est mis à jour en tant que partie intégrante des installations de composantes, des suppressions et du service de la SAE.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.47	Gestion de la configuration	L'entrepreneur doit présenter à TPSGC un processus de gestion du changement qui comprend les mesures utilisées pour appliquer uniquement les changements autorisés au service de la SAE, si le besoin s'en fait sentir.						
E2.48		L'entrepreneur doit utiliser des mécanismes automatisés pour tenir à jour un répertoire complet, exact et facilement accessible des composantes de l'infrastructure du service de la SAE qui : a) détectent l'ajout de composantes non autorisées dans l'infrastructure du service de la SAE; b) permettent de créer un dossier d'incident de sécurité.						
E2.49	Gestion de la configuration	L'entrepreneur doit présenter un plan de gestion de la configuration du service de la SAE qui : a) traite des rôles, des responsabilités, ainsi que des processus et des procédures de gestion de la configuration; b) définit les éléments de configuration du service de la SAE et le moment où ces éléments sont soumis au processus de gestion de la configuration; c) établit les moyens à mettre en place pour relever les éléments liés à la configuration dans l'ensemble du cycle de vie du développement du système, ainsi qu'un processus permettant la gestion de la configuration des éléments de configuration; d) définit les processus de gestion des correctifs pour les logiciels personnalisés utilisés dans l'infrastructure du service de la SAE, dont : (i) la détermination, le signalement et la correction des failles dans les logiciels personnalisés,						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		(ii) la mise à l'essai des mises à jour de logiciels visant à corriger les failles afin d'en vérifier l'efficacité et les effets secondaires possibles sur le service de la SAE avant l'installation, (iii) l'intégration de correctifs des failles dans le processus de gestion de la configuration du service de la SAE; e) définit les processus de gestion des correctifs des composantes de l'infrastructure du service de la SAE, notamment : (i) s'assurer que la version la plus récente des applications et des systèmes d'exploitation est utilisée, (ii) veiller à ce que les vulnérabilités soient évaluées et à ce que les correctifs de sécurité fournis par le fournisseur soient appliqués rapidement, (iii) classer par ordre de priorité les correctifs critiques selon une approche fondée sur le risque, (iv) remettre en ligne les applications précédent hors ligne, (v) harmoniser les niveaux de criticité des correctifs selon les directives de TPSGC, (vi) classer les vulnérabilités par rapport à la version 2 du Common Vulnerabilities Scoring System (CVSS), (vii) appliquer une méthodologie de mise à l'essai et de vérification pour s'assurer que les correctifs ont été mis en œuvre correctement, (viii) aviser TPSGC des vulnérabilités liées à la configuration qui permettraient à une personne non autorisée de compromettre la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité du service de la SAE.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.50		L'entrepreneur doit fournir à TPSGC un processus de gestion du changement pour le service de la SAE, qui indique : a) les pouvoirs de l'entrepreneur en matière de gestion du changement; b) les rôles et les responsabilités des ressources de l'entrepreneur en matière de gestion du changement; c) la façon dont l'entrepreneur utilisera le processus de gestion du changement pour faciliter la définition des services liés à la SAE (p. ex. concept des opérations); d) la méthode utilisée pour identifier les éléments de configuration de manière unique; e) la méthode d'identification des éléments de configuration; f) les moyens servant à identifier les éléments de configuration tout au long du cycle de vie de l'élaboration du système, et le processus de gestion de la configuration des éléments de configuration.						
E2.51	Planification d'urgence	L'entrepreneur doit présenter à TPSGC les procédures opérationnelles de sécurité du service de la SAE qui définissent les rôles et les responsabilités opérationnels en matière de planification d'urgence.						
E2.52	Planification d'urgence	L'entrepreneur doit coordonner l'élaboration et la mise à l'essai du plan de continuité des services avec les groupes opérationnels responsables des plans connexes, auprès de l'entrepreneur et de TPSGC.						
E2.53		L'entrepreneur doit planifier la capacité pour veiller à ce que celle-ci soit suffisante pour assurer le service de la SAE, les						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		télécommunications et le soutien environnemental au cours des opérations d'urgence.						
E2.54		L'entrepreneur doit former son personnel afin qu'il connaisse ses rôles et ses responsabilités en cas d'urgence dans le cadre du service de la SAE, notamment en tenant des exercices de simulation pour faciliter une intervention efficace en situation de crise, et en fournissant une formation d'appoint au moins une fois par année.						
E2.55	Planification d'urgence	L'entrepreneur doit, en collaboration avec TPSGC, établir les priorités nationales en matière de restauration du service de la SAE, selon l'ordre de préséance établi et conformément aux directives de TPSGC .						
E2.56	Planification d'urgence	L'entrepreneur doit : a) examiner les données de sauvegarde du service de la SAE chaque mois afin de vérifier la fiabilité des supports et l'intégrité des données; b) utiliser un échantillon de données de sauvegarde lors de la restauration des fonctions de ce dernier, dans le cadre de la mise à l'essai du plan de continuité des services.						
E2.57	Planification d'urgence	L'entrepreneur doit conserver des copies de sauvegarde des logiciels du système d'exploitation, des logiciels de base critiques et du répertoire des composantes dans une installation distincte ou un contenant classé résistant au feu qui n'est pas situé dans les mêmes locaux que l'infrastructure du service de la SAE.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.58	Planification d'urgence	L'entrepreneur doit transférer toutes les données de sauvegarde du service de la SAE dans un autre site de stockage dans les 24 heures suivant la sauvegarde.						
E2.59	Planification d'urgence	L'entrepreneur doit restaurer le service de la SAE selon un état précédent connu après une interruption, une compromission ou une panne.						
E2.60	Planification d'urgence	L'entrepreneur doit mettre à jour les images physiques des composantes du service de la SAE à partir d'images physiques dont la configuration est contrôlée et dont l'intégrité est protégée.						
E2.61	Identification et authentification	L'entrepreneur doit présenter à TPSGC les procédures opérationnelles de sécurité définissant les rôles et les responsabilités opérationnels, afin de satisfaire aux exigences en matière d'identification et d'authentification telles que précisées dans le présent énoncé des travaux.						
E2.62	Identification et authentification	Le service de la SAE doit : a) identifier et authentifier les opérateurs de manière unique (ou les intervenants agissant au nom des opérateurs); b) attribuer un nom d'utilisateur et un mot de passe pour les comptes qui respectent les exigences de l' assurance de niveau 2 décrites dans le document ITSG-31 (https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/267/html/22784); c) permettre la sélection d'une question et réponse pour la récupération du mot de passe; d) prévoir des mots de passe temporaires à utilisation unique						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		pour l'inscription et la récupération de mots de passe; e) veiller à ce que les mots de passe temporaires à utilisation unique aient une période de validité pouvant être configurée, selon les directives de TPSGC; f) s'assurer que les mots de passe temporaires à utilisation unique sont aléatoires de manière à ce qu'ils ne soient pas prévisibles, tel que spécifié par TPSGC; g) permettre l'envoi d'avis automatiques indiquant l'expiration prochaine du mot de passe, selon les directives de TPSGC; h) prévoir les politiques et les processus de récupération de mots de passe; i) authentifier tout accès du client aux logiciels du service de la SAE.						
E2.63	Identification et authentification	Les services de GIJA du service de la SAE doivent permettre de lier et de délier un ou plusieurs justificatifs d'identité à un compte individuel (p. ex. une personne pourrait utiliser son justificatif d'identité de niveau 2 de la SAE pour accéder au service de la SAE à titre d'utilisateur, et utiliser un autre justificatif d'identité X.509 pour accéder à ce même service afin d'exécuter des fonctions administratives).						
E2.64	Identification et authentification	L'infrastructure du service de la SAE doit : c) effectuer une authentification à deux facteurs à l'aide d'un jeton cryptographique matériel pour tous les comptes des opérateurs, conformément au document ITSG-31 du CSTC (https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/267/html/22784);						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		d) effectuer une authentification mutuelle des appareils mobiles d'opérateurs qui sont connectés au réseau et accepter uniquement les appareils mobiles d'opérateurs autorisés.						
E2.65	Identification et authentification	L'entrepreneur doit gérer les comptes des opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE : a) en déterminant les types de comptes (c.-à-d. individuel, collectif, relatif à un système, à un appareil ou à une application, invité/anonyme, et temporaire); b) en établissant les conditions pour l'adhésion à des groupes; c) en déterminant les opérateurs autorisés de l'infrastructure du service de la SAE et en précisant les droits d'accès; d) en demandant les approbations requises pour les demandes d'établissement de comptes; e) en sélectionnant un identifiant qui identifie uniquement l'opérateur ou l'appareil; f) en attribuant l'identifiant de l'opérateur à la partie visée ou l'identifiant d'appareil à l'appareil visé; g) en établissant, en activant, en modifiant, en désactivant et en supprimant les comptes; h) en autorisant et en surveillant précisément l'utilisation des comptes temporaires et des comptes d'invités/comptes anonymes; i) en avisant l'administrateur des comptes lorsqu'un compte temporaire n'est plus requis et lorsque les opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE quittent leur emploi ou sont mutés, ou lorsque des changements sont apportés à l'utilisation de l'infrastructure du service de la SAE ou au principe du besoin						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		de connaître ou au principe du besoin de partager; j) en veillant à ce que les identifiants ne soient pas réutilisés durant au moins un an; k) en désactivant : (i) les comptes temporaires qui ne sont plus requis, (ii) les comptes des opérateurs qui ont quitté leur emploi ou qui ont été mutés, (iii) les comptes après un certain nombre de jours d'inactivité, selon les directives de TPSGC, (iv) les comptes temporaires et les comptes d'urgence après une période donnée; l) en accordant un accès à l'infrastructure du service de la SAE selon : (i) une autorisation d'accès valide, (ii) l'utilisation prévue du système, (iii) d'autres attributs selon les directives de l'entrepreneur ou de TPSGC; m) en examinant les comptes au moins une fois par mois; n) en verrouillant le compte après dix tentatives d'ouverture de session infructueuses dans un délai de cinq minutes; o) en gardant le compte verrouillé jusqu'à ce qu'il soit déverrouillé manuellement par un autre opérateur.						
E2.66		Les services de GIJA du service de la SAE doivent consigner les événements suivants : a) création d'un compte; b) modification d'un compte; c) désactivation d'un compte; d) clôture d'un compte;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		e) pour l'assurance d'authentification de niveau 3, comme il est indiqué dans le document ITSG-31 : (i) changements de mots de passe, (ii) enregistrement des justificatifs d'identité, (iii) récupération de mots de passe, (iv) expiration de justificatifs d'identité.						
E2.67		L'infrastructure du service de la SAE doit consigner les registres de vérification, au minimum, et toutes les composantes de l'infrastructure, dans la mesure du possible.						
E2.68	Identification et authentification	Les services de GIJA du service de la SAE doivent automatiquement fournir : 1) des comptes aux utilisateurs des comptes d'achats électroniques et des comptes génériques de la manière suivante : a) attribuer un compte d'achats électroniques et un nom d'affichage uniques, conformément à la norme définie dans le paragraphe X, en appliquant les règles de résolution de conflits et de désignation qui peuvent être configurées; b) créer un compte sans privilège; c) attribuer un mot de passe temporaire applicable au compte; d) créer une boîte aux lettres pour le compte (au besoin); e) établir les attributs du compte et les privilèges de sécurité d'accès selon les directives de TPSGC; f) transmettre au demandeur du compte l'adresse électronique, le nom d'affichage, la clé unique de l'organisation partenaire, la clé unique du fournisseur et le mot de passe à utilisation unique						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		pour l'accès à SAE.						
E2.69	Identification et authentification	L'autorité d'enregistrement désignée par l'entrepreneur doit transmettre en personne les identifiants et les authentifiants (p. ex. nom d'utilisateur, mot de passe et jeton cryptographique) à l'opérateur autorisé du service de la SAE.						
E2.70	Identification et authentification	L'entrepreneur doit exiger que l'opérateur qui demande un accès au service de la SAE présente plusieurs preuves d'identification physique à l'autorité d'enregistrement de l'entrepreneur avant de pouvoir obtenir les identifiants et les authentifiants requis pour accéder à l'infrastructure de la SAE.						
E2.71	Identification et authentification	L'entrepreneur doit gérer les authentifiants des opérateurs en : a) vérifiant, lors de la transmission initiale des authentifiants, l'identité de la personne recevant l'authentifiant; b) établissant le contenu de l'authentifiant initial pour ce qui est des authentifiants définis par l'entrepreneur; c) s'assurant que la résistance des mécanismes des authentifiants est suffisante pour l'utilisation prévue de ceux-ci; d) établissant et en mettant en œuvre les procédures administratives pour la transmission des authentifiants initiaux, les authentifiants perdus, compromis ou endommagés, et la révocation des authentifiants; e) modifiant le contenu par défaut des authentifiants dès l'installation des composantes de l'infrastructure du service de la SAE; f) établissant les restrictions relatives à la durée de vie minimale						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		et maximale, et les conditions de réutilisation des authentifiants; g) modifiant ou en mettant à jour les authentifiants à un intervalle ne dépassant pas 180 jours; h) protégeant le contenu des authentifiants contre toute divulgation et modification non autorisées; i) exigeant que les opérateurs prennent des mesures précises pour protéger les authentifiants.						
E2.72		L'entrepreneur doit gérer les authentifiants des appareils en : a) vérifiant, lors de la transmission initiale des authentifiants, l'identité de l'appareil recevant l'authentifiant; b) établissant le contenu de l'authentifiant initial pour ce qui est des authentifiants définis par l'entrepreneur; c) s'assurant que la résistance des mécanismes des authentifiants est suffisante pour l'utilisation prévue de ceux-ci; d) établissant et en mettant en œuvre les procédures administratives pour la transmission des authentifiants initiaux, les authentifiants perdus, compromis ou endommagés, et la révocation des authentifiants; e) modifiant le contenu par défaut des authentifiants dès l'installation des composantes de l'infrastructure du service de la SAE; f) établissant les restrictions relatives à la durée de vie minimale et maximale, et les conditions de réutilisation des authentifiants; g) modifiant ou en mettant à jour les authentifiants à un intervalle ne dépassant pas 180 jours; h) protégeant le contenu des authentifiants contre toute divulgation et modification non autorisées;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
	Identification et authentification	i) s'assurant que les appareils appliquent des mesures précises pour protéger les authentifiants.						
E2.73		Le processus d'authentification des justificatifs d'identité X.509 du service de la SAE doit inclure : a) une validation du chemin d'accès au certificat X.509; b) une vérification de l'état de révocation du certificat X.509.						
E2.74		L'infrastructure du service de la SAE doit, aux fins de l'authentification par mot de passe : a) s'assurer que, au minimum, les mots de passe sont sensibles à la casse et sont composés de 15 caractères, incluant au moins une majuscule, une minuscule, un chiffre et un caractère spécial ; b) chiffrer les mots de passe lors du stockage et de la transmission; c) veiller à ce que les mots de passe aient une durée de vie maximale de 90 jours ; d) interdire la réutilisation des 10 derniers mots de passe .						
E2.75		Les services de GIJA du service de la SAE doivent : a) fournir à l'utilisateur une liste de vérification, qui précise les règles que doit respecter un mot de passe, et cocher ces règles à mesure qu'elles sont rencontrées lorsque l'utilisateur saisit son mot de passe; b) communiquer à l'utilisateur les règles relatives aux mots de passe établies par TPSGC, dont : (i) le nombre minimal de caractères; (ii) le nombre minimal de majuscules et de minuscules;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		(iii) le nombre minimal de caractères spéciaux; (iv) le nombre minimal de caractères alphanumériques; (v) les mots trouvés dans un dictionnaire (anglais et français); (vi) l'historique de réutilisation des mots de passe; (vii) la durée de vie maximale des mots de passe.						
E2.76	Identification et authentification	L'entrepreneur doit exiger que le processus d'inscription permettant aux opérateurs du service de la SAE de recevoir des identifiants ou des authentifiants soit réalisé en personne devant l'autorité d'enregistrement désignée avec l'autorisation d'un représentant désigné par le représentant de l'entrepreneur (p. ex. un superviseur).						
E2.77	Identification et authentification	L'infrastructure du service de la SAE ne doit pas permettre la transmission de mots de passe en clair à partir de l'un ou l'autre des réseaux.						
E2.78	Identification et authentification	L'entrepreneur ne doit pas permettre l'intégration d'authentifiants statiques non chiffrés dans les applications de l'infrastructure du service de la SAE ou des scripts d'accès, ou le stockage d'authentifiants dans les touches de fonction.						
E2.79	Identification et authentification	L'infrastructure du service de la SAE doit occulter la rétroaction des données d'authentification des opérateurs (p. ex. en masquant les champs de mot de passe) pendant le processus d'authentification.						
E2.80	Identification et authentification	L'entrepreneur doit établir un processus pour l'autorisation du personnel de maintenance, notamment :						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		a) tenir une liste à jour des organisations ou du personnel de maintenance autorisés; b) s'assurer que le personnel responsable de la maintenance du service de la SAE possède les autorisations d'accès requises; c) veiller à ce que le personnel désigné possédant les autorisations d'accès requises supervise les activités de maintenance lorsque le personnel de maintenance ne possède pas les autorisations d'accès requises.						
E2.81	Intervention en cas d'incident	L'entrepreneur doit présenter à TPSGC les procédures opérationnelles de sécurité qui définissent les rôles et les responsabilités opérationnels pour satisfaire aux exigences en matière d'intervention en cas d'incident précisées dans le présent énoncé des travaux.						
E2.82		L'entrepreneur doit mettre en œuvre et tester le plan de continuité des services (ensemble de processus, de procédures, de rôles et de responsabilités, etc.) à chaque année, et transmettre les résultats des essais à TPSGC dans un délai de dix jours ouvrables suivant l'achèvement de la mise à l'essai du plan de continuité des services.						
E2.83		L'entrepreneur doit soumettre à TPSGC un plan de continuité des services qui comprend : a) un plan détaillé et des processus consignés pour la restauration du service de la SAE; b) les détails du plan de communication établi entre TPSGC et ses fournisseurs; c) le plan et les processus détaillés pour le transfert des fonctions opérationnelles et des fonctions de gestion et						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		d'administration vers un centre des opérations de sauvegarde; d) les stratégies de sauvegarde pour les installations des centres de données, les installations du réseau, les systèmes de soutien opérationnel et les données, et les principales composantes de service; e) la façon dont TPSGC s'assurera que ses fournisseurs ont mis en place des plans de continuité des services; f) une description du processus utilisé pour mettre à l'essai un plan de continuité des services; g) les étapes prises par l'entrepreneur dans l'éventualité où un de ses fournisseurs se retire des affaires; h) les étapes prises par l'entrepreneur si un des fabricants d'équipement d'origine n'est plus considéré comme un fabricant de confiance ou un fabricant d'équipement d'origine par TPSGC.						
E2.84		L'entrepreneur doit fournir une version définitive du plan de continuité des services dans un délai de quinze jours ouvrables suivant la réception des commentaires de TPSGC sur l'ébauche du plan.						
E2.85		L'entrepreneur doit mettre en œuvre le plan de continuité des services (ensemble de processus, de procédures, de rôles et de responsabilités, etc.) et toute mise à jour annuelle ultérieure dans un délai de 60 jours ouvrables suivant l'acceptation du plan par TPSGC.						
E2.86		L'entrepreneur doit fournir à TPSGC, dans les 40 jours ouvrables suivant une demande, la preuve (p. ex. résultats d'essai, évaluations et vérifications) que le plan de continuité des services a été convenablement mis en œuvre, qu'il fonctionne comme prévu, qu'il produit les résultats escomptés et qu'il						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		satisfait aux exigences de TPSGC en matière de continuité des services.						
E2.87		Si l'entrepreneur détermine qu'il faudra plus de 40 jours ouvrables pour fournir les preuves demandées, il doit en informer TPSGC dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la demande initiale et effectuer une demande une prolongation par écrit comportant une justification convenable. La décision d'accorder ou non une prolongation sera laissée à la discrétion de TPSGC.						
E2.88		L'entrepreneur doit répondre aux alertes, aux avis et aux directives de sécurité d'organisations externes désignées, approuvées par TPSGC, de manière continue, notamment : a) surveiller constamment les alertes, les avis et les directives de sécurité; b) préparer les alertes, les avis et les directives de sécurité internes jugés nécessaires ou demandés par TPSGC; c) diffuser les alertes, les avis et les directives de sécurité auprès des opérateurs ayant des responsabilités en matière de sécurité; d) mettre en œuvre les directives de sécurité conformément aux délais établis, ou aviser TPSGC de l'ampleur de la non-conformité.						
E2.89		En plus des sources de renseignements sur les sources de cybermenaces et de cyberincidents utilisées par l'entrepreneur dans le cadre de ses activités courantes, ce dernier doit surveiller les publications sur les cybermenaces et les cyberincidents provenant de sources établies par GC (p. ex. le CCRIC [http://www.publicsafety.gc.ca/prg/em/ccirc/anre-eng.aspx]).						
E2.90		L'entrepreneur doit mettre sur pied un Centre des opérations de sécurité avant la fin de la phase de stabilité opérationnelle, et						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		fournir l'infrastructure et les ressources nécessaires à la surveillance et à la résolution centralisées (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) des incidents de sécurité liés à la SAE.						
E2.91		Le Centre des opérations de sécurité doit procéder comme suit : a) coordonner l'intervention en cas d'incident de sécurité en étroite collaboration avec TPSGC; b) fournir et réserver une ligne téléphonique unique, accessible en tout temps et disponible dans la langue officielle du Canada (français ou anglais) tel que demandée par l'appelant; c) agir comme point de contact pour les communications avec les représentants de TPSGC au sujet des incidents de sécurité; d) ne pas perturber le fonctionnement du service de la SAE en cas de panne; e) aviser TPSGC dans un délai de 15 minutes en cas de panne et fournir le nom de la personne-ressource avec qui TPSGC peut communiquer pendant la panne.						
E2.92		Le Centre des opérations de sécurité doit travailler avec le Centre de protection de l'information de TPSGC dans le cadre des activités suivantes : a) intégration des processus; b) surveillance; c) gestion des incidents de sécurité et intervention en cas d'incident de sécurité; d) vérification.						
E2.93		Le Centre des opérations de sécurité doit collaborer avec le Centre de protection de l'information et l'équipe de reprise après incident de sécurité de la TI à l'égard du confinement, de l'éradication et de la reprise en cas d'incident de sécurité,						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		notamment afin de : a) prévoir la capacité de dépêcher l'équipe de reprise après incident de sécurité de la TI sur le site de l'entrepreneur; b) permettre à TPSGC d'assurer l'orientation et la coordination sur place.						
E2.94		L'entrepreneur doit automatiquement transmettre par courriel sécurisé les renseignements sur les dossiers d'incident aux destinataires d'une liste de diffusion prédéfinie pour chaque service de la SAE. Le courriel doit préciser : a) les renseignements figurant dans le dossier d'incident; b) la fréquence des mises à jour de la SAE; c) les listes de distribution; d) les critères de sélection des incidents (gravité, priorité, contenu du dossier d'incident).						
E2.95		L'entrepreneur doit poursuivre l'envoi automatique de courriels sécurisés lorsque le dossier d'incident est mis à jour, et ce, jusqu'à ce que le dossier d'incident soit clos ou que TPSGC annule la déclaration automatique des mises à jour.						
E2.96		L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures d'atténuation (p. ex. blocage à l'aide du pare-feu, signatures personnalisées des services de détection et de prévention d'intrusion, suppression des dossiers d'achats électroniques malveillants) afin de maîtriser un incident de sécurité, d'assurer une protection contre les cybermenaces et d'éliminer les vulnérabilités, à la demande des représentants autorisés de TPSGC, selon les directives du Ministère et conformément au niveau de priorité de GC.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.97		L'entrepreneur doit présenter un bilan sur l'incident de sécurité à TPSGC dans les 72 heures suivant la demande de ce dernier, qui comprend notamment : a) le numéro de l'incident de sécurité; b) la date d'ouverture du dossier d'incident de sécurité; c) la date de fermeture du dossier d'incident de sécurité; d) la description de l'incident de sécurité; e) la portée de l'incident de sécurité; f) la chaîne d'événements/le déroulement; g) les mesures prises par l'entrepreneur; h) les leçons apprises; i) les limites/problèmes relatifs au service de la SAE; j) des recommandations en vue d'améliorer le service de la SAE.						
E2.98		L'infrastructure du service de la SAE doit consigner les registres de vérification, au minimum, et toutes les composantes de l'infrastructure, dans la mesure du possible.						
E2.99		L'entrepreneur doit assurer une surveillance continue des événements de base qui se produisent dans l'infrastructure du service de la SAE afin de : a) cibler les attaques, les incidents et les événements anormaux touchant le service de la SAE et l'infrastructure; b) identifier toute utilisation et tout accès non autorisés aux données de la SAE et aux composantes de l'infrastructure du service; c) répondre aux menaces et aux attaques contre le service de la SAE, les contenir et veiller à la reprise du service.						
E2.100	Intervention en cas d'incident	L'entrepreneur doit dispenser de la formation aux opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE au sujet de leurs rôles et responsabilités en matière d'intervention en cas d'incident, et						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		fournir une formation d'appoint à chaque année.						
E2.101		L'entrepreneur doit automatiquement transmettre, à l'aide de la SAE, les renseignements des dossiers d'incident aux destinataires d'une liste de diffusion prédéfinie pour chaque service. Les informations à inclure sont : a) les renseignements figurant dans le dossier d'incident; b) la fréquence des mises à jour de la SAE; c) les listes de distribution; d) les critères de sélection des incidents (gravité, priorité, contenu du dossier d'incident).						
E2.102		L'entrepreneur doit poursuivre l'envoi automatique de courriels à l'aide de la SAE lorsque le dossier d'incident est mis à jour, et ce, jusqu'à ce que le dossier d'incident soit clos ou que TPSGC annule la déclaration automatique des mises à jour.						
E2.103		L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures d'atténuation (p. ex. blocage à l'aide du pare-feu, signatures personnalisées des services de détection et de prévention d'intrusion, suppression des programmes d'achats électroniques malveillants) afin de maîtriser un incident de sécurité, d'assurer une protection contre les cybermenaces et d'éliminer les vulnérabilités, à la demande des représentants autorisés de TPSGC, selon les directives du Ministère et conformément au niveau de priorité du Canada.						
E2.104		L'entrepreneur doit présenter un bilan sur l'incident de sécurité à TPSGC dans les 72 heures suivant la demande de ce dernier, qui comprend notamment :						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		a) le numéro de l'incident de sécurité; b) la date d'ouverture du dossier d'incident de sécurité; c) la date de fermeture du dossier d'incident de sécurité; d) la description de l'incident de sécurité; e) la portée de l'incident de sécurité; f) la chaîne d'événements/le déroulement; g) les mesures prises par l'entrepreneur; h) les leçons apprises; i) les limites/problèmes relatifs au service de la SAE; j) des recommandations en vue d'améliorer le service de la SAE.						
E2.105		L'infrastructure du service de la SAE doit consigner les registres de vérification, au minimum, et toutes les composantes de l'infrastructure, dans la mesure du possible.						
E2.106		L'entrepreneur doit assurer une surveillance continue des événements de base sur l'infrastructure du service de la SAE afin de : a) détecter les attaques, les incidents et les événements anormaux touchant le service de la SAE et l'infrastructure; b) détecter toute utilisation et tout accès non autorisés aux données de la SAE et aux composantes de l'infrastructure du service de la SAE; c) répondre aux menaces et aux attaques contre le service de la SAE, les contenir et veiller à la reprise du service.						
E2.107	Intervention en cas d'incident	L'entrepreneur doit mettre à l'essai le processus d'intervention en cas d'incident du service de la SAE, au moins une fois par année, à l'aide de scripts de test complets, afin de déterminer l'efficacité de l'intervention en cas d'incident, y compris : a) consigner les résultats des essais;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		b) examiner les résultats des essais avec TPSGC; c) mettre en œuvre des mesures correctives selon les directives de TPSGC et dans le délai convenu avec TPSGC.						
E2.108	Intervention en cas d'incident	L'entrepreneur doit s'assurer que la situation de sécurité des services de la SAE est maintenue en assurant de façon constante : a) la surveillance des menaces et des vulnérabilités; b) la surveillance des activités malicieuses et de l'accès non autorisé; c) l'adoption, s'il y a lieu, de contre-mesures proactives, y compris des mesures préventives et des mesures d'intervention pour atténuer les menaces.						
E2.109		L'entrepreneur doit répondre aux alertes, aux avis et aux directives de sécurité d'organisations externes désignées, approuvées par TPSGC, de manière continue, notamment : a) surveiller constamment les alertes, les avis et les directives de sécurité; b) préparer les alertes, les avis et les directives de sécurité internes jugés nécessaires ou demandés par TPSGC; c) diffuser les alertes, les avis et les directives de sécurité auprès des opérateurs ayant des responsabilités en matière de sécurité; d) mettre en œuvre les directives de sécurité conformément aux délais établis, ou aviser TPSGC de l'ampleur de la non-conformité.						
E2.110		En plus des sources de renseignements sur les sources de cybermenaces et de cyberincidents utilisées par l'entrepreneur dans le cadre de ses activités courantes, ce dernier doit surveiller les publications sur les cybermenaces et les cyberincidents						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		provenant de sources établies par le Canada (p. ex. le CCRIC [http://www.publicsafety.gc.ca/prg/em/ccirc/anre-eng.aspx]).						
E2.111		L'entrepreneur doit mettre sur pied un Centre des opérations de sécurité avant la fin de la phase de stabilité opérationnelle, et fournir l'infrastructure et les ressources nécessaires à la surveillance et à la résolution centralisées (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) des incidents de sécurité liés à la SAE.						
E2.112		Le Centre des opérations de sécurité doit procéder comme suit : a) coordonner l'intervention en cas d'incident de sécurité en étroite collaboration avec TPSGC; b) fournir et réserver une ligne téléphonique unique , accessible en tout temps et disponible dans la langue officielle du Canada (français ou anglais) tel que demandée par l'appelant; c) agir comme point de contact pour les communications avec les représentants de TPSGC au sujet des incidents de sécurité; d) ne pas perturber le fonctionnement du service de la SAE en cas de panne; e) aviser TPSGC dans un délai de 15 minutes en cas de panne et fournir le nom de la personne-ressource avec qui TPSGC peut communiquer pendant la panne.						
E2.113		Le Centre des opérations de sécurité doit travailler avec le Centre de protection de l'information de TPSGC dans le cadre des activités suivantes : a) intégration des processus; b) surveillance; c) gestion des incidents de sécurité et intervention en cas d'incident de sécurité; d) vérification.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.114		Le Centre des opérations de sécurité doit collaborer avec le Centre de protection de l'information et l'équipe de reprise après tout incident de sécurité de la TI qui implique le confinement, l'éradication et la reprise notamment afin de : a) prévoir la capacité de dépêcher l'équipe de reprise après incident de sécurité de la TI sur le site de l'entrepreneur; b) permettre à TPSGC d'assurer l'orientation et la coordination sur place. Le Centre des opérations de sécurité doit utiliser un appareil terminal sécurisé, fourni avec l'équipement fourni par le gouvernement, selon les processus actuels de sécurité des communications, pour communiquer avec TPSGC à la demande de ce dernier. Cet appareil doit comprendre un numéro de téléphone unique et réservé.						
E2.115		Le Centre des opérations de sécurité doit accepter les courriels que les représentants autorisés de TPSGC envoient à la boîte de réception fournie par l'entrepreneur. Celle-ci doit être dotée d'une fonction de réponse automatique pour accuser réception du courriel.						
E2.116		Le Centre des opérations de sécurité doit accuser réception en tout temps des courriels provenant d'adresses électroniques du service de la SAE autorisées par TPSGC dans les 15 minutes suivant leur réception.						
E2.117		Le Centre des opérations de sécurité doit authentifier l'identité du demandeur au moyen d'un processus approuvé par TPSGC.						
E2.118		L'entrepreneur doit automatiquement transmettre, à l'aide de la SAE, les renseignements sur les dossiers d'incident aux destinataires d'une liste de diffusion prédéfinie pour chaque						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		service de la SAE. Les informations à inclure sont : a) les renseignements figurant dans le dossier d'incident; b) la fréquence des mises à jour de la SAE; c) les listes de distribution; d) les critères de sélection des incidents (gravité, priorité, contenu du dossier d'incident).						
E2.119		L'entrepreneur doit poursuivre l'envoi automatique de courriels lorsque le dossier d'incident est mis à jour, et ce, jusqu'à ce que le dossier d'incident soit clos ou que TPSGC annule la déclaration automatique des mises à jour.						
E2.120		L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures d'atténuation (p. ex. blocage à l'aide du pare-feu, signatures personnalisées des services de détection et de prévention d'intrusion, suppression des programmes d'achats électroniques malveillants) afin de maîtriser un incident de sécurité, d'assurer une protection contre les cybermenaces et d'éliminer les vulnérabilités, suite à la demande des représentants autorisés de TPSGC, selon les directives du Ministère et conformément au niveau de priorité de GC.						
E2.121		L'entrepreneur doit présenter un bilan sur l'incident de sécurité à TPSGC dans les 72 heures suivant la demande de ce dernier, en incluant les informations suivantes : a) le numéro de l'incident de sécurité; b) la date d'ouverture du dossier d'incident de sécurité; c) la date de fermeture du dossier d'incident de sécurité; d) la description de l'incident de sécurité; e) la portée de l'incident de sécurité; f) la chaîne d'événements/le déroulement; g) les mesures prises par l'entrepreneur;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		h) les leçons apprises; i) les limites/les problèmes relatifs au service de la SAE; j) des recommandations en vue d'améliorer le service de la SAE.						
E2.122		L'infrastructure du service de la SAE doit consigner les registres de vérification, au minimum, et toutes les composantes de l'infrastructure, dans la mesure du possible.						
E2.123		L'entrepreneur doit assurer une surveillance continue des événements de base sur l'infrastructure du service de la SAE afin de : a) détecter les attaques, les incidents et les événements anormaux touchant le service de la SAE et l'infrastructure; b) détecter toute utilisation et tout accès non autorisés aux données de la SAE et aux composantes de l'infrastructure du service de la SAE; c) répondre aux menaces et aux attaques contre le service de la SAE, les contenir et veiller à la reprise du service.						
E2.124		L'entrepreneur doit créer un ou plusieurs dossiers d'incident pour chaque incident relevé par l'entrepreneur ou signalé par TPSGC.						
E2.125		L'entrepreneur doit séparer physiquement les renseignements qui décrivent les incidents de sécurité et les distinguent de tous les autres types d'incidents. Tout renseignement sur les enquêtes liées à la sécurité qui est généré dans le cadre du dossier doit être enregistré dans la mémoire dédiée de TPSGC.						
E2.126		Lorsque l'entrepreneur détecte un incident ou que TPSGC en signale un, l'entrepreneur doit ouvrir un dossier d'incident dans un délai maximum de cinq minutes.						
E2.127		L'entrepreneur doit passer en revue les leçons apprises des activités de traitement des incidents en cours et intégrer les						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		mesures correctives subséquentes dans les procédures d'intervention en cas d'incident, la formation, la mise à l'essai et les exercices/tests.						
E2.128	Intervention en cas d'incident	L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures d'atténuation (p. ex. blocage à l'aide du pare-feu, signatures personnalisées des services de détection et de prévention d'intrusion, suppression des dossiers d'achats électroniques malveillants) afin de maîtriser un incident de sécurité, d'assurer une protection contre les cybermenaces et d'éliminer les vulnérabilités, à la demande des représentants autorisés de TPSGC, selon les directives du Ministère et conformément au niveau de priorité du Canada.						
E2.129		L'entrepreneur doit créer une demande de changement d'urgence, dans le délai précisé par TPSGC, pour chaque mesure d'atténuation exigée par TPSGC pour maîtriser un incident de sécurité.						
E2.130		L'entrepreneur doit créer une demande de modification d'urgence, fondée sur le degré de gravité établi par TPSGC, pour chaque mesure d'atténuation exigée par TPSGC qui vise à maîtriser un incident de sécurité. L'entrepreneur doit mettre en œuvre ladite demande conformément au niveau de priorité déterminé par TPSGC.						
E2.131	Intervention en cas d'incident	L'entrepreneur doit : a) revoir le niveau de gravité d'un incident lorsque TPSGC le lui demande, et ce, dans les 15 minutes suivant la demande; b) acheminer automatiquement les incidents en fonction des niveaux hiérarchiques et des périodes précisées par TPSGC; c) fournir à TPSGC une matrice hiérarchique applicable aux opérations et une matrice hiérarchique applicable à la gestion,						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		qui contiennent une liste du personnel et des remplaçants (ayant des pouvoirs égaux) pour un minimum de cinq niveaux hiérarchiques (niveaux hiérarchiques 1 à 5; 5 représentant la haute direction) ainsi que des directives claires sur le mode de communication; d) signaler les incidents à TPSGC conformément aux matrices hiérarchiques applicables aux opérations et à la gestion; e) classer et attribuer les incidents en vue de les résoudre selon l'ordre de priorité établi par TPSGC en fonction des niveaux de gravité et de répercussions, et acheminer ces incidents au palier hiérarchique supérieur.						
E2.132	Intervention en cas d'incident	Les dossiers d'incident faisant état d'un incident de sécurité doivent inclure les renseignements supplémentaires suivants : a) le type et la description de l'attaque ou de l'événement; b) une indication du succès ou de l'échec de l'attaque, et ses répercussions; c) la portée de l'attaque (sur une ou de nombreuses organisations); d) le nombre estimatif de systèmes touchés par organisation; e) une liste des systèmes touchés par organisation; f) la source ou l'origine apparente de l'attaque/l'incident/l'événement; g) la date et l'heure de l'attaque/l'incident/l'événement; h) le secteur/degré de préjudice estimatif; i) les répercussions estimatives; j) la durée de l'attaque/l'incident/l'événement; k) les mesures prises;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		l) l'état des mesures d'atténuation; m) les registres applicables ou les données probantes.						
E2.133		L'entrepreneur doit automatiquement transmettre par courriel les renseignements sur les dossiers d'incident aux destinataires d'une liste de diffusion prédéfinie pour chaque service de la SAE. Le courriel doit préciser : a) les renseignements figurant dans le dossier d'incident; b) la fréquence des mises à jour de la SAE; c) les listes de distribution; d) les critères de sélection des incidents (gravité, priorité, contenu du dossier d'incident).						
E2.134		L'entrepreneur doit poursuivre l'envoi automatique de courriels lorsque le dossier d'incident est mis à jour, et ce, jusqu'à ce que le dossier d'incident soit clos ou que TPSGC annule la déclaration automatique des mises à jour.						
E2.135		L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures d'atténuation (p. ex. blocage à l'aide du pare-feu, signatures personnalisées des services de détection et de prévention d'intrusion, suppression des programmes d'achats électroniques malveillants) afin de maîtriser un incident de sécurité, d'assurer une protection contre les cybermenaces et d'éliminer les vulnérabilités, à la demande des représentants autorisés de TPSGC, selon les directives du Ministère et conformément au niveau de priorité du Canada.						
E2.136		L'entrepreneur doit présenter un bilan sur l'incident de sécurité à TPSGC dans les 72 heures suivant la demande de ce dernier, en incluant notamment : a) le numéro de l'incident de sécurité;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		b) la date d'ouverture du dossier d'incident de sécurité; c) la date de fermeture du dossier d'incident de sécurité; d) la description de l'incident de sécurité; e) la portée de l'incident de sécurité; f) la chaîne d'événements/le déroulement; g) les mesures prises par l'entrepreneur; h) les leçons apprises; i) les limites/problèmes relatifs au service de la SAE; j) des recommandations en vue d'améliorer le service de la SAE.						
E2.137		L'infrastructure du service de la SAE doit consigner les registres de vérification, au minimum, et toutes les composantes de l'infrastructure, dans la mesure du possible.						
E2.138		L'entrepreneur doit assurer une surveillance continue des événements de base qui se produisent dans l'infrastructure du service de la SAE afin de : a) détecter les attaques, les incidents et les événements anormaux touchant le service de la SAE et l'infrastructure; b) détecter toute utilisation et tout accès non autorisés aux données de la SAE et aux composantes de l'infrastructure du service de la SAE; c) répondre aux menaces et aux attaques contre le service de la SAE, les contenir et veiller à la reprise du service. L'entrepreneur doit mettre sur pied un Centre des opérations de sécurité avant la fin de la phase de stabilité opérationnelle, et fournir l'infrastructure et les ressources nécessaires à la surveillance et à la résolution centralisées (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) des incidents de sécurité liés à la SAE.						
E2.139		Le Centre des opérations de sécurité doit faire ce qui suit : a) coordonner l'intervention en cas d'incident de sécurité en						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		étroite collaboration avec TPSGC; b) fournir et réserver une ligne téléphonique unique, est accessible en tout temps et disponible dans la langue officielle du Canada (français ou anglais) tel que demandée par l'appelant; c) agir comme point de contact pour les communications avec les représentants de TPSGC au sujet des incidents de sécurité; d) ne pas perturber le fonctionnement du service de la SAE en cas de panne; e) aviser TPSGC dans un délai de 15 minutes en cas de panne et fournir le nom de la personne-ressource avec qui TPSGC peut communiquer pendant la panne.						
E2.140		Le Centre des opérations de sécurité doit travailler avec le Centre de protection de l'information de TPSGC dans le cadre des activités suivantes : a) intégration des processus; b) surveillance; c) gestion des incidents de sécurité et intervention en cas d'incident de sécurité; d) vérification.						
E2.141		Le Centre des opérations de sécurité doit collaborer avec le Centre de protection de l'information et l'équipe de reprise après tout incident de sécurité de la TI qui implique le confinement, l'éradication et la reprise en cas d'incident de sécurité, notamment afin de : a) prévoir la capacité de dépêcher l'équipe de reprise après incident de sécurité de la TI sur le site de l'entrepreneur; b) permettre à TPSGC d'assurer l'orientation et la coordination sur place.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.142	Intervention en cas d'incident	L'entrepreneur doit répondre de manière continue aux alertes de sécurité, aux avis et aux directives d'organisations externes désignées, approuvées par TPSGC, notamment l'entrepreneur doit : a) surveiller constamment les alertes, les avis et les directives de sécurité; b) préparer les alertes, les avis et les directives de sécurité internes jugés nécessaires ou demandés par TPSGC; c) diffuser les alertes, les avis et les directives de sécurité auprès des opérateurs ayant des responsabilités en matière de sécurité; d) mettre en œuvre les directives de sécurité conformément aux délais établis, ou aviser TPSGC de l'ampleur de la non-conformité.						
E2.143		L'entrepreneur doit mettre sur pied un Centre des opérations de sécurité avant la fin de la phase de stabilité opérationnelle, et fournir l'infrastructure et les ressources nécessaires à la surveillance et à la résolution centralisées (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) des incidents de sécurité liés à la SAE.						
E2.144		Le Centre des opérations de sécurité doit faire ce qui suit : a) coordonner l'intervention en cas d'incident de sécurité en étroite collaboration avec TPSGC; b) fournir et réserver une ligne téléphonique unique, accessible en tout temps et disponible dans la langue officielle du Canada (français ou anglais) tel que demandée par l'appelant; c) agir comme point de contact pour les communications avec les représentants de TPSGC au sujet des incidents de sécurité; d) ne pas perturber le fonctionnement du service de la SAE en cas de panne; e) aviser TPSGC dans un délai maximum de 15 minutes en cas de						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		panne et fournir le nom de la personne-ressource avec qui TPSGC peut communiquer pendant la panne.						
E2.145		Le Centre des opérations de sécurité doit travailler avec le Centre de protection de l'information de TPSGC dans le cadre des activités suivantes : a) intégration des processus; b) surveillance; c) gestion des incidents de sécurité et intervention en cas d'incident de sécurité; d) vérification.						
E2.146		Le Centre des opérations de sécurité doit collaborer avec le Centre de protection de l'information et l'équipe de reprise après tout incident de sécurité de la TI qui implique le confinement, l'éradication et la reprise en cas d'incident de sécurité, notamment afin de : a) prévoir la capacité de dépêcher l'équipe de reprise après incident de sécurité de la TI sur le site de l'entrepreneur; b) permettre à TPSGC d'assurer l'orientation et la coordination sur place.						
E2.147		L'entrepreneur doit automatiquement transmettre, à l'aide de la SAE, les renseignements sur les dossiers d'incident aux destinataires d'une liste de diffusion prédéfinie pour chaque service de la SAE. Les informations à inclure sont : a) les renseignements figurant dans le dossier d'incident; b) la fréquence des mises à jour de la SAE; c) les listes de distribution; d) les critères de sélection des incidents (gravité, priorité, contenu du dossier d'incident).						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.148		L'entrepreneur doit poursuivre l'envoi automatique de courriels à l'aide de la SAE lorsque le dossier d'incident est mis à jour, et ce, jusqu'à ce que le dossier d'incident soit clos ou que TPSGC annule la déclaration automatique des mises à jour.						
E2.149		L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures d'atténuation (p. ex. blocage à l'aide du pare-feu, signatures personnalisées des services de détection et de prévention d'intrusion, suppression des programmes d'achats électroniques malveillants) afin de maîtriser un incident de sécurité, d'assurer une protection contre les cybermenaces et d'éliminer les vulnérabilités, à la demande des représentants autorisés de TPSGC, selon les directives du Ministère et conformément au niveau de priorité du Canada.						
E2.150		L'infrastructure du service de la SAE doit consigner les registres de vérification, au minimum, et toutes les composantes de l'infrastructure, dans la mesure du possible.						
E2.151		L'entrepreneur doit assurer une surveillance continue des événements de base sur l'infrastructure du service de la SAE afin de : a) détecter les attaques, les incidents et les événements anormaux touchant le service de la SAE et l'infrastructure; b) détecter toute utilisation et tout accès non autorisés aux données de la SAE et aux composantes de l'infrastructure du service de la SAE; c) répondre aux menaces et aux attaques contre le service de la SAE, les contenir et veiller à la reprise du service.						
E2.152		Ajouter ces éléments dans le dossier d'incident de sécurité : g) la date et l'heure de l'attaque/l'incident/l'événement; h) le secteur/degré de préjudice estimatif;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		i) les répercussions estimatives; j) la durée de l'attaque/l'incident/l'événement.						
E2.153		L'entrepreneur doit déclarer sous forme d'incidents toutes les violations suspectes à la protection des renseignements personnels et à la sécurité relatives au service de la SAE.						
E2.154		L'entrepreneur doit automatiquement transmettre, à l'aide de la SAE, les renseignements sur les dossiers d'incident aux destinataires d'une liste de diffusion prédéfinie pour chaque service de la SAE. Les informations à préciser sont : a) les renseignements figurant dans le dossier d'incident; b) la fréquence des mises à jour de la SAE; c) les listes de distribution; d) les critères de sélection des incidents (gravité, priorité, contenu du dossier d'incident).						
E2.155		L'entrepreneur doit fournir tous les éléments de preuve associés à un incident de sécurité dans le format de fichier standard commercial et le délai précisés par TPSGC, en incluant notamment : a) les résultats de la recherche dans les registres historiques et les dossiers de vérification associés à un ou plusieurs partenaires, selon les critères fournis par TPSGC; b) les résultats de l'analyse des registres et des dossiers de vérification associés à un ou à plusieurs partenaires, selon les critères établis par TPSGC; c) les registres et les dossiers de vérification, selon les critères fournis par TPSGC; d) des renseignements ou des données supplémentaires, selon les directives de TPSGC.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.156		Lorsque l'entrepreneur détecte un incident ou que TPSGC en signale un, l'entrepreneur doit ouvrir un dossier d'incident dans un délai maximum de cinq minutes.						
E2.157		L'entrepreneur doit mettre à jour l'incident dans les cinq minutes suivant la modification de l'état d'un incident de grande priorité et dans les quinze minutes suivant la modification de l'état de tout autre type d'incident.						
E2.158		Tous les dossiers d'incident de l'entrepreneur, dont il a la responsabilité de maintenir, doivent comprendre entre autres les éléments d'information suivants : a) le numéro du dossier de l'entrepreneur; b) la description de l'incident; c) les coordonnées de la personne ayant fait état de l'incident (nom, numéro de téléphone et adresse électronique); d) la langue de la personne ayant signalé l'incident; e) les dossiers d'incident connexe; f) la date et l'heure de création du dossier d'incident; g) la date et l'heure de fermeture du dossier d'incident; h) le type du dossier d'incident (p. ex. production, essai de fonctionnalité, essai de rendement, sécurité), selon les directives de TPSGC; i) la gravité du dossier d'incident; j) les répercussions du dossier d'incident; k) l'ordre de priorité du dossier d'incident; l) l'état du dossier d'incident (c.-à-d. ouvert, fermé, en cours, suspendu, annulé); m) l'acheminement du dossier au palier hiérarchique supérieur (sous la forme <SUIVIDE>ES-599</SUIVIDE>) n) le numéro de dossier de TPSGC;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		o) les fonctions touchées du service; p) les points de prestation de service touchés; q) les coordonnées de l'entrepreneur (nom, numéro de téléphone et adresse électronique); r) l'identifiant des partenaires (s'il y a lieu); s) les communications avec des tiers (sous la forme <SUIVIDE>ES-599</SUIVIDE>) t) le registre des activités; u) la cause fondamentale (le cas échéant); v) le temps estimatif requis pour résoudre l'incident (mis à jour toutes les quinze minutes); w) la description des mesures correctives; x) la durée de la panne (uniquement pour les dossiers).						
E2.159		Lorsque l'entrepreneur détecte un incident ou que TPSGC en signale un, l'entrepreneur doit ouvrir un dossier d'incident dans un délai maximum de cinq minutes.						
E2.160		L'entrepreneur doit mettre à jour l'incident dans les cinq minutes suivant la modification de l'état d'un incident de grande priorité et dans les quinze minutes suivant la modification de l'état de tout autre type d'incident.						
E2.161		L'entrepreneur doit aviser TPSGC, par téléphone et à l'aide de la SAE (7 jours sur 7, 24 heures sur 24), selon l'ordre de priorité établi par TPSGC, de tout incident de sécurité réel ou suspect, notamment : ii) les attaques par déni de service; iii) les logiciels malveillants; iv) l'ingénierie sociale; v) l'intrusion ou l'accès non autorisé; vi) la violation de la sécurité de l'information;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		vii) toutes les autres violations de la sécurité ou cybermenaces ciblant le Canada.						
E2.162		L'entrepreneur ne doit cacher à TPSGC aucun renseignement ni aucune donnée qu'il possède relativement à la SAE ou qui se rapporte à un incident de sécurité.						
E2.163		L'entrepreneur doit présenter un rapport post mortem sur l'incident de sécurité à TPSGC dans les 72 heures suivant la demande de ce dernier, en incluant notamment : a) le numéro de l'incident de sécurité; b) la date d'ouverture du dossier d'incident de sécurité; c) la date de fermeture du dossier d'incident de sécurité; d) la description de l'incident de sécurité; e) la portée de l'incident de sécurité; f) la chaîne d'événements/le déroulement; g) les mesures prises par l'entrepreneur; h) les leçons apprises; i) les limites/problèmes relatifs au service de la SAE; j) des recommandations en vue d'améliorer le service de la SAE.						
E2.164		L'entrepreneur doit fournir un portail sécurisé de gestion de la sécurité afin de permettre à TPSGC de visualiser tout renseignement relatif à la sécurité à partir de la SAE. Ces renseignements comprennent notamment : a) les rapports d'incident de sécurité, les bilans, les rapports ponctuels et les données probantes connexes; b) les dossiers d'incident de sécurité; c) les rapports sur les activités des utilisateurs; d) les rapports sur les activités des opérateurs; e) les rapports sur l'accès; f) les rapports sur la vérification de la configuration;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		g) les rapports sur les changements à la configuration; h) les rapports sur la surveillance de l'intégrité des fichiers; i) les rapports sur le répertoire; j) les rapports sur les vulnérabilités; k) les rapports sur les changements à la configuration; l) les demandes de changement d'urgence et les demandes de changement; m) les correctifs mis en œuvre, incluant les correctifs de sécurité; n) des renseignements confirmant ou non le blocage ou le filtrage des achats électroniques, et la durée du blocage ou du filtrage; o) d'autres documents justificatifs (p. ex. liste blanche, liste noire).						
E2.165		L'entrepreneur doit déclarer toutes les violations suspectes à la protection des renseignements personnels et à la sécurité relatives au service de la SAE en tant qu'incidents.						
E2.166		L'entrepreneur doit déclarer toutes les violations suspectes à la protection des renseignements personnels et à la sécurité relatives au service de la SAE en tant qu'incidents.						
E2.167	Intervention en cas d'incident	L'entrepreneur doit présenter un rapport mensuel de gestion qui comprend : a) un résumé; b) un résumé de l'incident; c) un résumé des incidents de sécurité et des mesures correctives prises; d) un résumé des correctifs et des correctifs de sécurité mis en œuvre.						
E2.168		L'entrepreneur doit soumettre à TPSGC un rapport mensuel sur les menaces pour la sécurité qui comprend :						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		a) les 25 principaux vecteurs de menace; b) les 25 principaux services, protocoles ou applications ciblés; c) les 10 principales origines ou sources des attaques; d) les 25 principaux types d'attaque (p. ex. injection, hameçonnage, déni de service, scriptage entre sites, téléchargement furtif).						
E2.169		L'entrepreneur doit présenter un rapport mensuel au Canada pour tous les incidents de sécurité, qui doit comprendre : a) le numéro du dossier d'incident; b) la date d'ouverture ou de fermeture du dossier d'incident; c) le vecteur de menace; d) l'application, le service ou le protocole ciblé; e) l'origine ou la source de l'attaque; f) le type d'attaque (p. ex. injection, hameçonnage, déni de service, scriptage entre sites, téléchargement furtif).						
E2.170		L'entrepreneur doit présenter un rapport sur les infractions à la sécurité toutes les semaines et à la demande de TPSGC, qui doit inclure : a) le nombre d'incidents de sécurité; b) le nombre d'enquêtes de sécurité menées; c) le délai moyen de réponse aux incidents de sécurité, ou le plus long; d) le délai moyen pour mener une enquête de sécurité, ou le plus long.						
E2.171		L'entrepreneur doit présenter un rapport sur les infractions à la sécurité toutes les semaines et à la demande de TPSGC, qui doit inclure :						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		a) le nombre d'incidents de sécurité; b) le nombre d'enquêtes de sécurité menées; c) le délai moyen de réponse aux incidents de sécurité, ou le plus long; d) le délai moyen pour mener une enquête de sécurité, ou le plus long.						
E2.172		Le Centre des opérations de sécurité doit fournir les services d'un spécialiste des interventions et des activités relatives à la sécurité, qui agira comme point de contact de TPSGC pour : a) les incidents de sécurité; b) les problèmes de sécurité; c) les demandes de renseignements sur la sécurité; d) la coordination des interventions relatives à la sécurité; e) les alertes de sécurité.						
E2.173		Le spécialiste des interventions et des activités relatives à la sécurité doit posséder les qualifications minimales suivantes : a) posséder une expérience pertinente des interventions et des activités relatives à la sécurité; b) posséder une connaissance approfondie de la SAE; c) être capable d'analyser et d'évaluer rapidement les données sur les incidents; d) être capable d'effectuer une évaluation objective de la situation; e) avoir suivi une formation complète sur les fonctions de surveillance et d'établissement de rapports de la SAE; f) être capable de répondre rapidement aux demandes de renseignements;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		g) être axé sur la clientèle; h) être capable de travailler sous pression et en situation de stress intense; i) être bilingue.						
E2.174	Intervention en cas d'incident	Les réunions sur les incidents de sécurité ou les questions de sécurité déterminés par TPSGC doivent être tenues en personne dans la région de la capitale nationale durant les heures de bureau (de 8 h à 17 h, heure normale de l'Est), du lundi au vendredi, et durant les heures de travail en dehors de cette période, comme convenu entre l'entrepreneur et TPSGC.						
E2.175		L'entrepreneur doit être disponible pour participer à une séance d'information sur les incidents de sécurité donnée par le Canada (p. ex. séance d'information sur les renseignements classifiés).						
E2.176	Intervention en cas d'incident	L'entrepreneur doit répondre aux alertes, aux avis et aux directives de sécurité d'organisations externes désignées, approuvées par TPSGC, de manière continue, notamment : a) surveiller constamment les alertes, les avis et les directives de sécurité; b) préparer les alertes, les avis et les directives de sécurité internes jugés nécessaires ou demandés par TPSGC; c) diffuser les alertes, les avis et les directives de sécurité auprès des opérateurs ayant des responsabilités en matière de sécurité; d) mettre en œuvre les directives de sécurité conformément aux délais établis, ou aviser TPSGC de l'ampleur de la non-conformité.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		En plus des sources de renseignements sur les sources de cybermenaces et de cyberincidents utilisées par l'entrepreneur dans le cadre de ses activités courantes, ce dernier doit surveiller les publications sur les cybermenaces et les cyberincidents provenant de sources établies par le Canada (p. ex. le CCRIC [http://www.publicsafety.gc.ca/prg/em/ccirc/anre-eng.aspx]).						
E2.177		L'entrepreneur doit mettre sur pied un Centre des opérations de sécurité avant la fin de la phase de stabilité opérationnelle, et fournir l'infrastructure et les ressources nécessaires à la surveillance et à la résolution centralisées (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) des incidents de sécurité liés à la SAE.						
E2.178		Le Centre des opérations de sécurité doit faire ce qui suit : a) coordonner l'intervention en cas d'incident de sécurité en étroite collaboration avec TPSGC; b) fournir et réserver une ligne téléphonique unique, accessible en tout temps et disponibles dans la langue officielle du Canada (français ou anglais) tel que demandée par l'appelant; c) agir comme point de contact pour les communications avec les représentants de TPSGC au sujet des incidents de sécurité; d) ne pas perturber le fonctionnement du service de la SAE en cas de panne; e) aviser TPSGC dans un délai de 15 minutes en cas de panne et fournir le nom de la personne-ressource avec qui TPSGC peut communiquer pendant la panne.						
E2.179		Le Centre des opérations de sécurité doit travailler avec le Centre de protection de l'information de TPSGC dans le cadre des activités suivantes : a) intégration des processus; b) surveillance;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		c) gestion des incidents de sécurité et intervention en cas d'incident de sécurité; d) vérification.						
E2.180		Le Centre des opérations de sécurité doit collaborer avec le Centre de protection de l'information et l'équipe de reprise après tout incident de sécurité de la TI qui implique le confinement, l'éradication et la reprise en cas d'incident de sécurité, notamment afin de : a) prévoir la capacité de dépêcher l'équipe de reprise après incident de sécurité de la TI sur le site de l'entrepreneur; b) permettre à TPSGC d'assurer l'orientation et la coordination sur place.						
E2.181		L'entrepreneur doit automatiquement transmettre, à l'aide de la SAE, les renseignements sur les dossiers d'incident aux destinataires d'une liste de diffusion prédéfinie pour chaque service de la SAE, en précisant : a) les renseignements figurant dans le dossier d'incident; b) la fréquence des mises à jour de la SAE; c) les listes de distribution; d) les critères de sélection des incidents (gravité, priorité, contenu du dossier d'incident).						
E2.182		L'entrepreneur doit poursuivre l'envoi automatique de courriels, à l'aide de la SAE, lorsque le dossier d'incident est mis à jour, et ce, jusqu'à ce que le dossier d'incident soit clos ou que TPSGC annule la déclaration automatique des mises à jour.						
E2.183		L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures d'atténuation (p. ex. blocage à l'aide du pare-feu, signatures personnalisées des services de détection et de prévention d'intrusion, suppression des programmes d'achats électroniques						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		malveillants) afin de maîtriser un incident de sécurité, d'assurer une protection contre les cybermenaces et d'éliminer les vulnérabilités, à la demande des représentants autorisés de TPSGC, selon les directives du Ministère et conformément au niveau de priorité du Canada.						
E2.184		L'entrepreneur doit présenter un rapport post mortem sur l'incident de sécurité à TPSGC dans les 72 heures suivant la demande de ce dernier, qui comprend notamment : a) le numéro de l'incident de sécurité; b) la date d'ouverture du dossier d'incident de sécurité; c) la date de fermeture du dossier d'incident de sécurité; d) la description de l'incident de sécurité; e) la portée de l'incident de sécurité; f) la chaîne d'événements/le déroulement; g) les mesures prises par l'entrepreneur; h) les leçons apprises; i) les limites/problèmes relatifs au service de la SAE; j) des recommandations en vue d'améliorer le service de la SAE.						
E2.185		L'infrastructure du service de la SAE doit consigner les registres de vérification, au minimum, et toutes les composantes de l'infrastructure, dans la mesure du possible.						
E2.186		L'entrepreneur doit assurer une surveillance continue des événements de base sur l'infrastructure du service de la SAE afin de : a) détecter les attaques, les incidents et les événements anormaux touchant le service de la SAE et l'infrastructure; b) détecter toute utilisation et tout accès non autorisés aux données de la SAE et aux composantes de l'infrastructure du service de la SAE;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		c) répondre aux menaces et aux attaques contre le service de la SAE, les contenir et veiller à la reprise du service.						
E2.187		L'entrepreneur doit automatiquement transmettre, à l'aide de la SAE, les renseignements sur les dossiers d'incident aux destinataires d'une liste de diffusion prédéfinie pour chaque service de la SAE, en précisant : a) les renseignements figurant dans le dossier d'incident; b) la fréquence des mises à jour de la SAE; c) les listes de distribution; d) les critères de sélection des incidents (gravité, priorité, contenu du dossier d'incident).						
E2.188		L'entrepreneur doit continuer d'envoyer automatiquement un courriel lorsque le dossier d'incident est mis à jour, et ce, jusqu'à ce que le dossier d'incident soit clos ou que TPSGC annule la déclaration automatique des mises à jour.						
E2.189		L'entrepreneur doit mettre en place des procédures et des mesures appropriées en matière d'expertise judiciaire, notamment : a) la tenue d'une chaîne de possession pour tous les renseignements sur la vérification; b) la collecte, la conservation et la présentation des éléments de preuve démontrant l'intégrité de la preuve.						
E2.190		L'entrepreneur doit établir un plan d'intervention en cas d'incident, qui comprend : a) la façon dont l'entrepreneur prévoit détecter les incidents de sécurité, établir des rapports sur ceux-ci et les acheminer au palier hiérarchique supérieur; b) une feuille de route pour la mise en œuvre de la capacité d'intervention en cas d'incident de sécurité, notamment pour ce						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		qui est de la préparation, de la détection, de l'analyse, du confinement et du rétablissement; c) une description de la structure et de l'organisation de la capacité d'intervention en cas d'incident de sécurité; d) une approche globale concernant l'intégration de la capacité d'intervention en cas d'incident de sécurité dans l'ensemble de l'organisation de l'entrepreneur; e) une définition des incidents de sécurité à signaler; f) une définition des mesures utilisées pour mesurer la capacité d'intervention en cas d'incident de sécurité; g) une définition des ressources et du soutien de la direction nécessaires pour maintenir et améliorer la capacité d'intervention en cas d'incident de sécurité.						
E2.191	Maintenance du système	L'entrepreneur doit assurer une maintenance dirigée : a) en planifiant, en exécutant et en consignait la maintenance et les réparations des composantes de l'infrastructure du service de la SAE conformément aux spécifications du fabricant ou de l'entrepreneur, et en examinant les dossiers de maintenance; b) en dirigeant toutes les activités de maintenance, qu'elles soient exécutées sur place ou à distance, et que l'équipement soit entretenu sur place ou ailleurs; c) en demandant l'autorisation exprès d'un représentant désigné pour retirer certaines composantes de l'infrastructure du service de la SAE du centre de données de l'entrepreneur aux fins de maintenance ou de réparations hors site; d) en s'assurant que si un équipement (contenant des supports connexes) doit être retiré des installations de l'entrepreneur (à des fins de maintenance ou réparation) contient des données						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		<p>propres à SAE, un nettoyage et une destruction des données qui s'y trouvent est effectuée;</p> <p>e) en vérifiant tous les contrôles de sécurité susceptibles d'être perturbés pour s'assurer qu'ils fonctionnent toujours correctement à la suite des activités de maintenance ou de réparation.</p>						
E2.192	Maintenance du système	L'entrepreneur doit approuver, contrôler, surveiller et entretenir de façon continue le matériel et les logiciels utilisés pour la maintenance de l'infrastructure du service de la SAE, en particulier pour ce qui est du diagnostic et des réparations (p. ex. outils matériels ou logiciels introduits pour effectuer une activité de maintenance en particulier).						
E2.193	Maintenance du système	<p>L'entrepreneur doit :</p> <p>a) vérifier que tous les supports d'information contenant des programmes de diagnostic et d'essai ne comportent aucun programme malveillant avant d'autoriser leur utilisation dans les composantes de l'infrastructure du service de la SAE;</p> <p>b) s'assurer que l'équipement ne contient aucun renseignement sur le service de la SAE;</p> <p>c) s'assurer que si un équipement à retirer contient des données propres à SAE, l'entrepreneur doit auparavant nettoyer et détruire toutes les données qui s'y trouvent;</p> <p>d) conserver l'équipement du service de la SAE dans l'installation</p>						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		de ce dernier ou obtenir une exemption d'une autorité contractante désignée du service autorisant précisément l'enlèvement de l'équipement de l'installation du service.						
E2.194	Maintenance du système	L'entrepreneur doit autoriser, surveiller et contrôler les activités de maintenance et de diagnostic de l'infrastructure du service de la SAE : <ul style="list-style-type: none"> a) en permettant l'utilisation des outils de maintenance et de diagnostic approuvés par TPSGC (à discuter); b) en employant de solides techniques d'identification et d'authentification étroitement liées à l'utilisateur dans l'établissement de séances de maintenance et de diagnostic, et en isolant ces séances des autres séances du réseau dans l'infrastructure du service de la SAE par l'un des moyens suivants : <ul style="list-style-type: none"> (i) en utilisant des voies de communication séparées physiquement, (ii) en utilisant des voies de communication dont la séparation logique est fondée sur des modules et des algorithmes cryptographiques approuvés par le CSTC (se reporter à la sous-section Normes de chiffrement); c) en consignnant les séances de maintenance et de diagnostic; d) en demandant au personnel désigné d'examiner les dossiers de maintenance et de diagnostic. 						
E2.195	Maintenance du système	L'entrepreneur doit : <ul style="list-style-type: none"> a) nettoyer l'équipement afin d'effacer toutes les données des supports connexes avant de le retirer des installations de l'entrepreneur aux fins de maintenance ou de réparations hors 						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		site; b) inspecter et nettoyer les composantes (pour supprimer tout logiciel malveillant et tout élément implanté clandestinement), qui ont fait l'objet d'une maintenance hors site, avant de rebrancher la composante à l'infrastructure du service de la SAE; c) protéger les séances de maintenance externes en utilisant un authentifiant fiable, étroitement lié à l'utilisateur, et en isolant ces séances des autres séances du réseau dans le système d'information par l'un des moyens suivants : (i) en utilisant des voies de communication séparées physiquement; (ii) en utilisant des voies de communication dont la séparation logique est fondée sur un chiffrement conforme aux exigences de contrôle du point CS 13; d) s'assurer que le personnel de maintenance indique (affectation : personnel désigné par l'organisation) le moment où une maintenance externe est prévue (c.-à-d. date et heure); e) veiller à ce qu'un représentant organisationnel désigné qui connaît bien la sécurité de l'information et le système d'information approuve la maintenance externe; f) utiliser des mécanismes cryptographiques pour protéger l'intégrité et la confidentialité des communications liées aux activités de maintenance et de diagnostic externes; g) effectuer une vérification du débranchement à distance à la fin des séances de maintenance et de diagnostic externes.						
E2.196	Maintenance du système	L'entrepreneur doit établir un processus pour l'autorisation du personnel de maintenance, notamment : a) tenir une liste à jour des organisations ou du personnel de maintenance autorisés;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		b) s'assurer que le personnel responsable de la maintenance du service de la SAE possède les autorisations d'accès requises; c) veiller à ce que le personnel désigné possédant les autorisations d'accès requises supervise les activités de maintenance lorsque le personnel de maintenance ne possède pas les autorisations d'accès requises.						
E2.197	Protection des supports	L'entrepreneur doit présenter à TPSGC les procédures opérationnelles de sécurité qui définissent les exigences en matière de protection des supports, précisées dans le présent énoncé des travaux.						
E2.198	Protection des supports	L'entrepreneur doit : a) limiter aux opérateurs autorisés l'accès aux supports de TI (numériques et non numériques) contenant des données sur la SAE; b) utiliser des mécanismes pour vérifier les tentatives d'accès et les accès accordés.						
E2.199	Protection des supports	Conformément aux dispositions du contrat, l'entrepreneur doit marquer les supports de TI amovibles qui contiennent des renseignements appartenant au Canada afin d'indiquer les restrictions de diffusion, les oppositions et les marquages de sécurité applicables (le cas échéant) des renseignements.						
E2.200	Protection des supports	L'entrepreneur doit : a) contrôler physiquement et entreposer de façon sécuritaire les supports de TI contenant des données de la SAE conformément au document G1-001, Guide d'équipement de sécurité, de la						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		Gendarmerie royale du Canada; b) contrôler physiquement et entreposer de façon sécuritaire les supports de TI contenant des données de la SAE sur le point d'être détruits (sur place ou hors site) à l'aide de l'équipement, des techniques et des procédures approuvées par TPSGC.						
E2.201	Protection des supports	L'entrepreneur doit utiliser des mécanismes cryptographiques pour protéger les renseignements entreposés qui sont approuvés par TPSGC et qui sont conformes aux directives du CSTC (ITSG-111).						
E2.202	Protection des supports	L'entrepreneur doit effacer et détruire les données de la SAE de tous les supports de TI contenant des données de la SAE (numériques et non numériques), avant leur élimination, leur retrait du contrôle de l'organisation ou leur retrait en vue de leur réutilisation.						
E2.203	Protection des supports	L'entrepreneur doit assurer le suivi et le contrôle des activités de nettoyage des supports et vérifier celles-ci en : a) menant les activités de nettoyage des supports conformément aux exigences applicables aux renseignements secrets énoncées dans le document ITSG-06 (http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/publications/itsg-csti/itsg06-fra.html); b) consignait les activités de nettoyage des supports; c) mettant à l'essai l'équipement et la procédure de nettoyage afin de vérifier le rendement au moins une fois par année; d) nettoyant les appareils de stockage usagés qui ont été réaffectés avant de les raccorder à l'infrastructure du service de la SAE.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.204	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit présenter à TPSGC les procédures opérationnelles de sécurité qui définissent les exigences en matière de protection physique et environnementale précisées dans le présent énoncé des travaux.						
E2.205	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit mettre en œuvre, en fonction du rôle des employés, un contrôle d'accès physique aux installations de l'infrastructure du service de la SAE, notamment : <ul style="list-style-type: none"> a) en tenant une liste du personnel autorisé à accéder aux installations; b) en attribuant des justificatifs d'autorisation d'accès aux installations; c) en examinant et en approuvant la liste d'accès et les justificatifs d'autorisation à tout moment, au moins tous les mois, et en retirant de la liste d'accès le nom des membres du personnel qui n'ont plus besoin d'accéder aux installations; d) en autorisant l'accès physique aux installations, par point d'accès, en fonction du rôle de la personne; e) en modifiant l'attribution du rôle lorsque l'utilisateur assume un nouveau rôle; f) en assurant la séparation des tâches lorsque l'autorisation d'accéder aux installations est accordée par une autre personne que celle qui autorise l'accès à l'infrastructure du service de la SAE; g) en permettant aux membres du personnel autorisé d'accéder aux installations en fonction de leur besoin de savoir ou de leur besoin d'accès; h) en s'assurant que les autorisations d'accès physique aux installations du service de la SAE accordées par l'entrepreneur sont gérées indépendamment de l'autorisation d'accès physique 						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		aux locaux où sont situées ces installations; i) en communiquant avec la Gendarmerie royale du Canada pour obtenir des conseils si un accès d'urgence est requis.						
E2.206	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit mettre en œuvre, en fonction du rôle des employés, un contrôle d'accès physique aux installations de l'infrastructure du service de la SAE, notamment : a) en tenant une liste du personnel autorisé à accéder aux installations; b) en attribuant des justificatifs d'autorisation d'accès aux installations; c) en examinant et en approuvant la liste d'accès et les justificatifs d'autorisation à tout moment, au moins tous les mois, et en retirant de la liste d'accès le nom des membres du personnel qui n'ont plus besoin d'accéder aux installations; d) en autorisant l'accès physique aux installations, par point d'accès, en fonction du rôle de la personne; e) en modifiant l'attribution du rôle lorsque l'utilisateur assume un nouveau rôle; f) en assurant la séparation des tâches lorsque l'autorisation d'accéder aux installations est accordée par une autre personne que celle qui autorise l'accès à l'infrastructure du service de la SAE; g) en permettant aux membres du personnel autorisé d'accéder aux installations en fonction de leur besoin de savoir ou de leur besoin d'accès; h) en s'assurant que les autorisations d'accès physique aux installations du service de la SAE accordées par l'entrepreneur sont gérées indépendamment de l'autorisation d'accès physique aux locaux où sont situées ces installations;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		i) en communiquant avec la Gendarmerie royale du Canada pour obtenir des conseils si un accès d'urgence est requis.						
E2.207	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit soumettre un plan de sécurité de l'immeuble à l'examen de TPSGC, lequel plan comprend notamment : <ul style="list-style-type: none"> a) le plan de sécurité physique pour les points de contrôle d'accès; b) les zones de sécurité physique; c) la surveillance des points d'accès physique; d) l'application par l'entrepreneur des autorisations d'accès physique pour tous les points d'accès physique (y compris les points d'entrée et de sortie désignés) aux installations où est située l'infrastructure (à l'exception des zones des installations officiellement accessibles au public) : <ul style="list-style-type: none"> (i) vérifier les autorisations d'accès des personnes avant d'autoriser l'accès aux installations, (ii) contrôler l'accès aux installations où est située l'infrastructure au moyen de dispositifs d'accès physique ou de gardiens, (iii) contrôler l'accès aux zones officiellement accessibles au public en fonction de l'évaluation du risque de l'entrepreneur, (iv) obtenir les clés, les combinaisons et les autres dispositifs d'accès physique, (v) répertorier les dispositifs d'accès physique tous les ans, (vi) changer les combinaisons et les clés dès qu'une clé est perdue, qu'une combinaison est compromise ou que des personnes sont mutées ou congédiées. 						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.208	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit surveiller l'accès physique aux installations de l'infrastructure du service de la SAE en : a) surveillant les alarmes d'intrusion physique en temps réel et le matériel de surveillance; b) consignait tous les événements d'accès physique; c) examinant les registres des événements d'accès physique au moins tous les mois; d) présentant les registres tous les mois et à la demande de TPSGC; e) créant un dossier d'incident de sécurité dès qu'une activité anormale est découverte.						
E2.209	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit contrôler l'accès physique aux installations de l'infrastructure du service de la SAE en : a) procédant à l'authentification des visiteurs avant d'accorder, avec l'approbation de TPSGC, les autorisations d'accès aux installations où est située l'infrastructure; b) procédant à l'authentification des visiteurs à l'aide de deux formulaires d'identification avant d'accorder un accès aux installations du service de la SAE; c) accompagnant les visiteurs et en surveillant les activités des visiteurs dans les installations de la SAE en tout temps.						
E2.210	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit examiner les dossiers d'accès des visiteurs des installations de la SAE au moins tous les 90 jours .						
E2.211	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit protéger l'équipement et les câbles d'alimentation qui alimentent les installations de la SAE contre tout dommage et toute destruction.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.212	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit mettre en place des appareils de protection pour prévenir l'activation accidentelle des mécanismes de coupure de courant d'urgence de l'infrastructure du service de la SAE.						
E2.213	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit autoriser, surveiller et contrôler toutes les composantes qui entrent dans les installations de l'infrastructure du service de la SAE et qui en sortent, et il doit tenir des dossiers sur ces composantes et ces activités. Les dossiers doivent être fournis chaque mois et à la demande du gouvernement du Canada.						
E2.214	Protection physique et environnementale	L'entrepreneur doit : a) mettre en œuvre d'autres contrôles de gestion et de sécurité techniques, et des contrôles opérationnels permettant d'atteindre les mêmes objectifs que les contrôles mis en place dans les installations de la SAE; b) faire approuver, par la Direction de la sécurité industrielle canadienne ou la Direction de la sécurité industrielle internationale, le site de remplacement en même temps que les sites principaux.						
E2.215	Sécurité du personnel	L'entrepreneur doit, lors de la cessation d'emploi d'un employé dont les tâches étaient liées au service de la SAE : a) mettre fin à l'accès physique de l'employé aux installations de l'infrastructure du service de la SAE; b) interrompre l'accès à l'infrastructure du service de la SAE, y compris l'accès à distance; c) récupérer tous les articles liés à la sécurité (p. ex. carte d'identité de l'employé, jeton d'authentification physique).						
E2.216	Sécurité du personnel	L'entrepreneur doit gérer les comptes privilégiés des opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE de la manière suivante :						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		a) créer les comptes des opérateurs en fonction des profils d'accès fondés sur les rôles qui précisent les privilèges; b) assurer le suivi et la surveillance de l'attribution des rôles des opérateurs; c) modifier l'attribution des rôles lorsque le rôle de l'opérateur est modifié.						
E2.217		L'entrepreneur doit mettre en œuvre, en fonction du rôle des employés, un contrôle d'accès physique aux installations de l'infrastructure du service de la SAE, notamment : a) en tenant une liste du personnel autorisé à accéder aux installations; b) en attribuant des justificatifs d'autorisation d'accès aux installations; c) en examinant et en approuvant la liste d'accès et les justificatifs d'autorisation à tout moment, au moins tous les mois, et en retirant de la liste d'accès le nom des membres du personnel qui n'ont plus besoin d'accéder aux installations; d) en autorisant l'accès physique aux installations, par point d'accès, en fonction du rôle de la personne; e) en modifiant l'attribution du rôle lorsque l'utilisateur assume un nouveau rôle; f) en assurant la séparation des tâches lorsque l'autorisation d'accéder aux installations est accordée par une autre personne que celle qui autorise l'accès à l'infrastructure du service de la SAE; g) en permettant aux membres du personnel autorisé d'accéder aux installations en fonction de leur besoin de savoir ou de leur besoin d'accès; h) en s'assurant que les autorisations d'accès physique aux						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		installations du service de courriel accordées par l'entrepreneur sont gérées indépendamment de l'autorisation d'accès physique aux locaux où sont situées ces installations; i) en communiquant avec la Gendarmerie royale du Canada pour obtenir des conseils si un accès d'urgence est requis.						
E2.218	Sécurité du personnel	L'entrepreneur doit conclure des ententes afin d'accéder à l'infrastructure du service de la SAE ou aux données dans les conditions suivantes : SAE : a) avant de se voir accorder un accès à l'infrastructure du service de la SAE ou aux données de la SAE, les opérateurs signent une entente d'accès qui présente le processus de sanction officiel en cas de non-respect des modalités de ladite entente; b) lorsque l'entrepreneur examine et met à jour les ententes d'accès visant l'infrastructure du service de la SAE ou les données de la SAE tous les deux ans.						
E2.219	Sécurité du personnel	L'entrepreneur doit : a) avant de se voir accorder un accès à l'infrastructure du service de la SAE ou aux données de la SAE, s'assurer que les opérateurs signent une entente d'accès qui présente le processus de sanction officiel en cas de non-respect des modalités de ladite entente; b) donner aux opérateurs de l'infrastructure du service de la SAE une formation sur leurs responsabilités en matière de protection des renseignements personnels et de la confidentialité des données de la SAE, conformément aux modalités du contrat de la SAE et aux sanctions prévues en cas de non-respect. L'entrepreneur doit donner une formation d'appoint deux fois par année.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.220	Évaluation des risques	L'entrepreneur doit permettre à TPSGC ou à ses représentants de mener une évaluation de la vulnérabilité du service de la SAE dans les trois jours ouvrables du gouvernement fédéral suivant la demande de TPSGC. Cette évaluation portera sur : a) l'accès physique aux installations du service de la SAE (c.-à-d. aux installations de l'entrepreneur où est située l'infrastructure du service de la SAE [matériel et logiciel]); b) l'accès au réseau de l'infrastructure du service de la SAE afin de permettre le balayage authentifié et non authentifié des composantes du réseau et des appareils de sécurité, à l'aide de l'équipement exploité par TPSGC et des outils précisés par ce dernier; c) le soutien durant la partie de l'évaluation de la vulnérabilité effectuée sur place, et portant sur au moins une ressource technique qui connaît les aspects techniques de l'infrastructure du service de la SAE (c.-à-d. matériel, logiciel, composantes du réseau, appareil de sécurité, et leur configuration). (7) TPSGC limitera l'évaluation de la vulnérabilité aux activités de découverte et d'analyse dans l'infrastructure du service de la SAE et n'entreprendra pas d'activités perturbatrices ou destructives.						
E2.221	Évaluation des risques	L'entrepreneur doit s'assurer d'avoir accès au réseau de l'infrastructure du service de la SAE afin de permettre le balayage authentifié et non authentifié des composantes du réseau et des appareils de sécurité à l'aide de l'équipement exploité par TPSGC et des outils précisés par ce dernier.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.222	Évaluation des risques	L'entrepreneur doit utiliser des outils de balayage des vulnérabilités pour analyser toutes les composantes de l'infrastructure, chaque mois ou à la demande de TPSGC.						
E2.223	Acquisition de systèmes et de services	À partir de la date à laquelle les vulnérabilités sont détectées et identifiées officiellement, l'entrepreneur doit, au minimum : a) atténuer toutes les vulnérabilités à risque élevé dans un délai de 10 jours; b) atténuer toutes les vulnérabilités à risque modéré dans un délai de 30 jours. TPSGC et l'entrepreneur doivent déterminer la cote de risque des vulnérabilités et convenir mutuellement de celle-ci.						
E2.224		L'entrepreneur doit maintenir l'état d'autorisation de sécurité du service de courriel par l'intermédiaire d'une surveillance soutenue et de vérifications annuelles des exigences ayant été mises en œuvre en matière de sécurité quant aux services de la SAE afin de déterminer si les exigences en matière de sécurité du système d'information sont toujours efficaces au fil du temps, à la lumière des modifications qui sont apportées au service de la SAE et à son environnement opérationnel.						
E2.225		L'entrepreneur doit fournir des preuves à l'appui des activités de maintien des autorisations dans les 30 jours suivant une demande de TPSGC, à la suite de tous les changements apportés à l'infrastructure du service de la SAE sous le contrôle de l'entrepreneur.						
E2.226		L'entrepreneur doit, à la demande de TPSGC et dans les 30 jours suivant la demande de ce dernier, mettre à jour les procédures						

Nº d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		opérationnelles de sécurité et démontrer leur mise en œuvre dans le cadre des activités de maintien des autorisations.						
E2.227	Protection du système et des communications	L'entrepreneur doit inclure, dans les procédures opérationnelles de sécurité, une politique et des procédures visant à faciliter la mise en œuvre, et la tenue à jour, des exigences en matière de protection du système et des communications, qui sont précisées dans le présent énoncé des besoins et dans les normes applicables du gouvernement du Canada mentionnées dans cet énoncé des besoins.						
E2.228	Protection du système et des communications	Le service de la SAE doit inclure une fonction de déni de service qui limite le nombre de connexions simultanées, selon les directives de TPSGC.						
E2.229	Protection du système et des communications	1) La conception du service de la SAE doit respecter les zones de sécurité de réseau, conformément aux documents ITSG-22 et ITSG-38. De plus, l'infrastructure du service de la SAE doit surveiller et contrôler les communications à la limite externe du système et aux limites internes clés à l'intérieur du système, conformément aux documents ITSG-22 et ITSG-38. 2) L'entrepreneur responsable du service de la SAE doit surveiller et analyser le trafic sur le réseau, en temps quasi réel, pour détecter les attaques et les preuves relatives aux composantes compromises de l'infrastructure du service de la SAE. 3) L'entrepreneur responsable du service de la SAE doit détecter les attaques, notamment : a) les attaques par déni de service; b) les logiciels malveillants;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		c) l'ingénierie sociale; d) l'intrusion ou l'accès non autorisé; e) la violation de la sécurité de l'information; f) toutes les autres violations de la sécurité ou cybermenaces ciblant le Canada						
E2.230	Protection du système et des communications	L'entrepreneur doit : a) répartir physiquement les composantes de l'infrastructure du service de la SAE accessibles au public dans des sous-réseaux séparés dotés d'interfaces réseau physiques distinctes; b) mettre en œuvre le service de gestion des appareils mobiles conformément aux directives énoncées dans les documents ITSG-22 et ITSG-38; c) mettre en œuvre le service de données mobiles et le service de connexion relatifs à la gestion des appareils mobiles dans son propre segment de réseau physique distinct, connecté à partir d'un pare-feu physique et validé à l'aide d'un schéma lié aux Critères communs reconnu, selon un profil de protection approuvé pour l'évaluation des pare-feu. Si cela n'est pas possible, l'entrepreneur doit obtenir l'approbation de TPSGC pour utiliser des produits de remplacement; d) mettre en œuvre le service connexe du service de gestion des appareils mobiles dans son propre segment de réseau physique distinct, connecté à partir d'un pare-feu physique (<insérer l'hyperlien vers le site du CSTC>), et validé à l'aide d'un schéma lié aux Critères communs reconnu, selon un profil de protection approuvé pour l'évaluation des pare-feu. Si cela n'est pas possible, l'entrepreneur doit obtenir l'approbation de TPSGC						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		pour utiliser des produits de remplacement.						
E2.231	Protection du système et des communications	L'infrastructure du service de la SAE doit se connecter uniquement aux réseaux ou aux systèmes d'information externes indiqués par le Canada par l'intermédiaire d'interfaces gérées, également indiquées par le Canada, utilisant des dispositifs de protection des limites installés conformément aux documents ITSG-22 et ITSG-38.						
E2.232	Protection du système et des communications	L'entrepreneur doit gérer activement toutes les connexions réseau aux services externes associées à l'infrastructure du service de la SAE, c'est-à-dire : <ul style="list-style-type: none"> a) refuser par défaut tout trafic sur le réseau; b) définir le trafic acceptable pour chaque connexion réseau (p. ex. refuser tout le trafic, permettre certaines exceptions); c) couper la connexion réseau associée à une séance de communication à la fin de la séance, ou après un nombre défini de minutes d'inactivité, selon les directives de TPSGC; d) consigner chaque exception à la politique sur le flux du trafic ainsi que le besoin sous-jacent et la durée de ce besoin; e) examiner les exceptions à la politique sur le flux du trafic au moins tous les ans; f) supprimer toutes les exceptions à la politique sur le flux du trafic qui ne sont plus requises en raison d'un besoin opérationnel explicite; g) surveiller le trafic afin de détecter les activités ou les conditions non autorisées; h) au besoin, surveiller le trafic aux points intérieurs sélectionnés 						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		du système (p. ex. sous-réseaux, sous-systèmes) afin de découvrir des anomalies.						
E2.233	Protection du système et des communications	L'entrepreneur doit empêcher que les appareils qu'il gère (p. ex. ordinateur portable ou autre appareil utilisé à des fins administratives), et qui sont connectés à l'infrastructure du service de la SAE, établissent des communications à l'extérieur de cette voie de communication (p. ex. accéder à Internet à partir d'une connexion distincte disponible).						
E2.234	Protection du système et des communications	1) L'infrastructure du service de la SAE doit acheminer le trafic sur le réseau interne vers des réseaux externes par l'intermédiaire de serveurs mandataires authentifiés, définis par TPSGC dans les interfaces gérées des dispositifs de protection à la frontière. 2) La conception du service de la SAE doit permettre la circulation du trafic à partir des appareils mobiles vers un service mandataire Internet du Canada selon les directives de TPSGC .						
E2.235	Protection du système et des communications	L'infrastructure du service de la SAE doit détecter les fuites en temps quasi réel .						
E2.236	Protection du système et des communications	L'entrepreneur doit surveiller et analyser les composantes des hôtes (prévention et détection des intrusions en mode hôte) en temps quasi réel afin de détecter les attaques et les preuves relatives aux hôtes compromis.						
E2.237	Protection du système et des communications	L'entrepreneur doit : a) séparer physiquement le trafic IP sur le réseau entre les données sur le système de la SAE et les données sur la gestion du service de la SAE ainsi que les données sur les utilisateurs du service de la SAE; b) séparer logiquement le trafic IP sur le réseau entre les						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		données sur la gestion du service de la SAE et les données sur les utilisateurs du service de la SAE.						
E2.238	Protection du système et des communications	L'entrepreneur doit configurer les mesures de protection des limites (c.-à-d. pare-feu) au mode « interruption avec protection simultanée » (c.-à-d. interruption du trafic) dès qu'une défaillance survient.						
E2.239	Protection du système et des communications	La conception du service de la SAE doit : a) permettre l'authentification mutuelle des connexions entre le service de la SAE et les autres domaines, selon les directives de TPSGC, et autoriser exclusivement l'échange d'information avec ces autres domaines en utilisant l'authentification mutuelle; b) garantir que l'intégrité et la confidentialité des données de la SAE, durant la transmission et en période d'arrêt, sont protégées à l'aide de solutions cryptographiques, sauf si elles sont protégées par d'autres mécanismes approuvés par TPSGC.						
E2.240	Protection du système et des communications	L'infrastructure du service de la SAE doit : a) protéger l'intégrité et la confidentialité des données de la SAE durant la transition et en période d'arrêt à l'aide des modules et des algorithmes cryptographiques approuvés par le CSTC (se reporter à la sous-section Normes de chiffrement), sauf si elles sont protégées par d'autres mesures de protection physique approuvées par TPSGC; b) protéger l'intégrité et la confidentialité des données de la SAE durant la transmission et en période d'arrêt à l'aide des modules et des algorithmes cryptographiques approuvés par le CSTC (se reporter à la sous-section Normes de chiffrement), sauf si les						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		données sont protégées par d'autres mesures de protection physique approuvées par TPSGC.						
E2.241	Protection du système et des communications	La conception du service de la SAE doit : a) permettre l'authentification mutuelle des connexions entre le service de la SAE et les autres domaines, selon les directives de TPSGC, et autoriser exclusivement l'échange de messages relatifs aux achats électroniques avec ces autres domaines en utilisant l'authentification mutuelle; b) garantir que l'intégrité et la confidentialité des données de la SAE, durant la transmission et en période d'arrêt, sont protégées à l'aide de solutions cryptographiques, sauf si elles sont protégées par d'autres mécanismes approuvés par TPSGC; c) respecter les zones de sécurité de réseau, conformément aux documents ITSG-22 (<insérer l'hyperlien>) et ITSG-38 (<insérer l'hyperlien>); d) permettre de chiffrer les renseignements sur l'incident de sécurité, selon les normes cryptographiques approuvées (se reporter à la sous-section Normes de chiffrement), si les renseignements sont transmis en format électronique.						
E2.242	Protection du système et des communications	L'entrepreneur doit gérer activement toutes les connexions réseau aux services externes associées à l'infrastructure du service de la SAE, c'est-à-dire : a) refuser par défaut tout trafic sur le réseau; b) définir le trafic acceptable pour chaque connexion réseau (p. ex. refuser tout le trafic, permettre certaines exceptions); c) couper la connexion réseau associée à une séance de communication à la fin de la séance, ou après un nombre défini de minutes d'inactivité, selon les directives de TPSGC;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		d) consigner chaque exception à la politique sur le flux du trafic ainsi que le besoin sous-jacent et la durée de ce besoin; e) examiner les exceptions à la politique sur le flux du trafic au moins tous les ans; f) supprimer toutes les exceptions à la politique sur le flux du trafic qui ne sont plus requises en raison d'un besoin opérationnel explicite; g) surveiller le trafic afin de détecter les activités ou les conditions non autorisées; h) au besoin, surveiller le trafic aux points intérieurs sélectionnés du système (p. ex. sous-réseaux, sous-systèmes) afin de découvrir des anomalies.						
E2.243	Protection du système et des communications	La conception du service de la SAE doit permettre de veiller à ce que : a) les solutions cryptographiques (p. ex. solutions de réseau privé virtuel, protocole TLS, modules logiciels, infrastructure à clés publiques et jetons d'authentification, s'il y a lieu) utilisées au sein de TPSGC pour ce qui est du service de la SAE : (i) utilisent des algorithmes cryptographiques, des tailles de clés cryptographiques ainsi que des cryptopériodes qui ont été approuvés par le CSTC et validés par le Cryptographic Algorithm Validation Program (http://csrc.nist.gov/groups/STM/cavp/) et qui sont précisés dans le document ITSA-11E (http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/publications/itsa-asti/itsa11e-fra.html) ou dans une version ultérieure, (ii) soient mises en œuvre dans un module cryptographique validé par le Cryptographic Module Validation Program (http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/services/industry-program-industrie/cmvp-pvmc-fra.html), afin de respecter au minimum						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		les exigences de validation du niveau 1 de la Federal Information Processing Standard (FIPS), (iii) fonctionnent en mode FIPS; b) l'intégrité et la confidentialité des données de la SAE durant la transmission et en période d'arrêt soient protégées à l'aide de solutions cryptographiques, sauf si elles sont protégées par d'autres mécanismes approuvés par TPSGC.						
E2.244	Protection du système et des communications	La conception du service de la SAE doit respecter les zones de sécurité de réseau conformément aux documents ITSG-22 et ITSG-38.						
E2.245	Protection du système et des communications	L'entrepreneur ne doit pas empêcher un utilisateur de chiffrer, de déchiffrer, de signer et de vérifier des fichiers en pièce jointe de la SAE à l'aide de certificats approuvés par l'autorité contractante du gouvernement du Canada.						
E2.246	Protection du système et des communications	L'entrepreneur ne doit utiliser que le code mobile préapprouvé dans l'infrastructure du service de la SAE, et il doit donc refuser le téléchargement et l'exécution de tout autre code mobile.						
E2.247	Protection du système et des communications	L'entrepreneur doit interdire l'utilisation de technologies de voix sur IP dans l'infrastructure du service de la SAE, à moins que cela ne soit précisément autorisé par TPSGC.						
E2.248	Protection du système et des communications	La composante ou les composantes de l'infrastructure du service de la SAE fournissant collectivement un service de résolution du nom ou de conversion d'adresse pour le service de la SAE doivent effectuer une distinction entre les rôles internes et les rôles externes.						
E2.249		Le service de la SAE doit permettre l'authentification des types de clients logiciels suivants à l'aide d'un justificatif						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
	Protection du système et des communications	d'identité X.509 selon le protocole TLS : a) clients de navigateur Web; b) clients de navigateur mobile.						
E2.250		Le service de la SAE doit permettre l'authentification de tous les types de clients logiciels à l'aide d'un justificatif du service de la SAE.						
E2.251	Protection du système et des communications	L'infrastructure du service de la SAE doit invalider les identifiants de session dès qu'un opérateur ferme sa session ou lors de toute autre fermeture de session.						
E2.252	Protection du système et des communications	L'infrastructure du service de la SAE doit utiliser une fonction de fermeture de session facilement observable lorsqu'un opérateur a recours à l'authentification pour accéder aux composantes de l'infrastructure.						
E2.253	Protection du système et des communications	L'infrastructure du service de la SAE doit : a) générer un identifiant de session unique pour chaque session de façon aléatoire, à l'aide des modules et des algorithmes cryptographiques approuvés par le CSTC (se reporter à la sous-section Normes cryptographiques); b) reconnaître uniquement les identifiants de session qu'elle génère.						
E2.254	Protection du système et des communications	L'infrastructure du service de la SAE doit protéger l'intégrité et la confidentialité des données de la SAE durant la transmission et en période d'arrêt à l'aide des modules et des algorithmes cryptographiques approuvés par le CSTC (se reporter à la sous-section Normes de chiffrement), sauf si elles sont protégées par d'autres mesures de protection physique approuvées par TPSGC.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.255	Protection du système et des communications	L'entrepreneur doit : a) créer un dossier d'incident ou plus pour chaque incident qu'il cerne ou qui est signalé par TPSGC; b) séparer physiquement de tous les autres types d'incidents les renseignements qui déterminent et décrivent les incidents de sécurité. Tout renseignement sur les enquêtes liées à la sécurité qui est généré dans le cadre du dossier doit être enregistré dans la mémoire spécialisée de TPSGC.						
E2.256	Protection du système et des communications	Lorsque des mesures de protection à plusieurs niveaux sont mises en œuvre (solutions de défense en profondeur), l'entrepreneur doit mettre en œuvre les solutions de différents fournisseurs à différents niveaux du réseau.						
E2.257	Protection du système et des communications	L'infrastructure du service de la SAE doit être dédiée à TPSGC de manière physique ou à l'aide d'une technologie de virtualisation. L'entrepreneur peut, à sa discrétion, utiliser du matériel et des logiciels non spécialisés pour l'exploitation, l'administration et la gestion des données relatives à la SAE. L'utilisation de matériel et de logiciels non spécialisés n'est autorisée que pour les données sur la gestion relatives à la solution de courriel selon les conditions suivantes : a) l'accès aux données sur les utilisateurs de la SAE, et le traitement et le stockage de celles-ci sont interdits; b) l'accès aux données sur le système de la SAE, et le traitement et le stockage de celles-ci sont interdits; c) l'accès aux noms et aux mots de passe des comptes d'utilisateurs, et le traitement et le stockage de ceux-ci sont interdits; d) les données doivent être séparées des autres données sur le client de manière logique;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		e) toutes les exigences relatives à l'infrastructure du service de la SAE énoncées dans l'Annexe 2, Exigences en matière de sécurité, doivent être respectées; f) l'accès aux renseignements désignés ou classifiés, et le traitement et le stockage de ceux-ci sont interdits, à moins que TPSGC n'ait autorisé le contraire; g) l'accès aux renseignements sur la conception du service de la SAE, et le traitement et le stockage de ceux-ci sont interdits; h) le contrôle et la modification de l'infrastructure du service de la SAE spécialisée sont interdits.						
E2.258		Le service de la SAE doit comprendre des mesures de contrôle spécialisées pour toute interconnexion des réseaux entre l'infrastructure du service de la SAE spécialisée et non spécialisée, selon la conception de la sécurité approuvée, notamment : a) la protection à la frontière, où l'entrepreneur doit utiliser les pare-feu physiques actuels ou évalués précédemment, (http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/services/cc/index-fra.html) validés à l'aide d'un schéma lié aux Critères communs reconnu, selon un profil de protection approuvé portant sur l'évaluation des pare-feu. L'entrepreneur doit obtenir l'approbation de TPSGC pour l'utilisation d'un autre pare-feu physique; b) l'intégration d'un équipement de détection des menaces fourni par TPSGC; c) l'intégration de solutions de prévention ou de détection des menaces fournies par l'entrepreneur; d) l'acheminement du trafic par l'intermédiaire de serveurs mandataires authentifiés;						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		e) le contrôle d'accès fondé sur les rôles selon le principe de droit d'accès minimal.						
E2.259		L'entrepreneur doit : a) séparer physiquement de tous les autres types d'incidents les renseignements qui déterminent et décrivent les incidents de sécurité. Tout renseignement sur les enquêtes liées à la sécurité qui est généré dans le cadre du dossier doit être enregistré dans la mémoire dédiée de TPSGC; b) veiller à ce que tous les détails sur la configuration du réseau contenus dans les dossiers des biens et les systèmes de gestion des dossiers de configuration de l'infrastructure du service de la SAE soient chiffrés; c) séparer physiquement le trafic IP sur le réseau entre les données sur le système de la SAE et toutes les autres données sur la SAE; d) séparer logiquement le trafic IP sur le réseau entre les données sur la gestion du service de la SAE et les données sur les utilisateurs du service de la SAE.						
E2.260		La catégorisation des données sur le service de la SAE, selon qu'il s'agit de données sur le système, les utilisateurs ou la gestion du service de la SAE, sera à l'entière discrétion de TPSGC et sera fondée sur une comparaison avec d'autres données similaires.						
E2.261	Intégrité du système et des renseignements	L'entrepreneur doit présenter à TPSGC des procédures opérationnelles de sécurité du service de la SAE qui définissent les rôles et les responsabilités opérationnels en vue de satisfaire aux exigences en matière d'intégrité du système et des renseignements énoncées dans le présent énoncé des travaux.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.262	Intégrité du système et des renseignements	L'entrepreneur doit définir et exécuter les processus de gestion des correctifs pour les composantes de l'infrastructure du service de la SAE, notamment : <ul style="list-style-type: none"> a) s'assurer que la version la plus récente des applications et des systèmes d'exploitation est utilisée; b) veiller à ce que les vulnérabilités soient évaluées et à ce que les correctifs de sécurité fournis par le vendeur soient appliqués rapidement; c) établir l'ordre de priorité des correctifs de sécurité à l'aide d'une approche fondée sur le risque; d) remettre en ligne les applications hors ligne; e) harmoniser les niveaux de criticité avec les correctifs, selon les directives de TPSGC; f) évaluer les vulnérabilités par rapport à la version 2 du CVSS; g) appliquer une méthodologie de mise à l'essai et de vérification pour veiller à ce que les correctifs aient été mis en œuvre de façon appropriée; h) définir les processus de gestion des correctifs pour les logiciels personnalisés utilisés dans l'infrastructure du service de la SAE dont : <ul style="list-style-type: none"> (i) la détermination, le signalement et la correction des failles dans les logiciels personnalisés, (ii) la mise à l'essai des mises à jour de logiciels visant à corriger les failles afin d'en vérifier l'efficacité et les effets secondaires possibles sur le service de la SAE avant l'installation, (iii) l'intégration de correctifs des failles dans le processus de gestion de la configuration du service de courriel. 						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.263	Intégrité du système et des renseignements	L'entrepreneur doit : a) gérer de façon centralisée les mécanismes de protection contre les programmes malveillants; b) mettre automatiquement à jour les mécanismes de protection contre les programmes ou les logiciels malveillants (y compris les définitions de signature) dans les six heures suivant le moment où les mises à jour sont rendues disponibles et à la demande de TPSGC; c) empêcher les utilisateurs non privilégiés de contourner les fonctions de protection contre les programmes malveillants; d) mettre à jour les mécanismes de protection contre les programmes malveillants uniquement à la demande d'un utilisateur privilégié; e) interdire aux utilisateurs d'introduire des supports amovibles dans l'infrastructure du service de la SAE.						
E2.264	Intégrité du système et des renseignements	L'entrepreneur doit gérer activement toutes les connexions réseau aux services externes associées à l'infrastructure du service de la SAE, c'est-à-dire : a) refuser par défaut tout trafic sur le réseau; b) définir le trafic acceptable pour chaque connexion réseau (p. ex. refuser tout le trafic, permettre certaines exceptions); c) couper la connexion réseau de la séance de communication à la fin de cette séance, ou après un nombre défini de minutes d'inactivité, selon les directives de TPSGC; d) consigner chaque exception à la politique sur le flux du trafic ainsi que le besoin sous-jacent et la durée de ce besoin; e) examiner les exceptions à la politique sur le flux du trafic au moins tous les ans; f) supprimer toutes les exceptions à la politique sur le flux du						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		trafic qui ne sont plus requises en raison d'un besoin opérationnel explicite; g) surveiller le trafic afin de détecter les activités ou les conditions non autorisées; h) au besoin, surveiller le trafic aux points intérieurs sélectionnés du système (p. ex. sous-réseaux, sous-systèmes) afin de découvrir des anomalies.						
E2.265	Intégrité du système et des renseignements	L'infrastructure du service de la SAE doit fournir des alertes en temps quasi réel (p. ex. à l'aide de règles de corrélation) à la suite d'indications de compromission et de compromission potentielle.						
E2.266	Intégrité du système et des renseignements	L'infrastructure du service de la SAE doit empêcher les utilisateurs non privilégiés de contourner les fonctions de détection et de prévention des intrusions.						
E2.267	Intégrité du système et des renseignements	La solution de gestion des registres et des événements de sécurité de l'infrastructure du service de la SAE doit : a) inclure la consignation centralisée et synchronisée des activités admises et bloquées dans la SAE dans l'analyse régulière des registres; b) conserver les événements et les registres en ligne durant trois mois; c) conserver les événements et les enregistrements associés à un incident de sécurité pendant au moins deux ans; d) sauvegarder les registres pendant au moins un an; e) catégoriser les événements et les registres en fonction des partenaires; f) protéger les données et les registres de vérification contre les accès, les modifications et la suppression non autorisés.						

Nº d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.268	Intégrité du système et des renseignements	<p>L'entrepreneur doit répondre aux alertes, aux avis et aux directives de sécurité d'organisations externes désignées, approuvées par TPSGC, de manière continue, notamment il doit:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) surveiller constamment les alertes, les avis et les directives de sécurité; b) préparer les alertes, les avis et les directives de sécurité internes jugés nécessaires ou demandés par TPSGC; c) diffuser les alertes, les avis et les directives de sécurité auprès des opérateurs ayant des responsabilités en matière de sécurité; d) mettre en œuvre les directives de sécurité conformément aux délais établis, ou aviser TPSGC de l'ampleur de la non-conformité. <p>En plus des sources de renseignements sur les sources de cybermenaces et de cyberincidents utilisées par l'entrepreneur dans le cadre de ses activités courantes, ce dernier doit surveiller les publications sur les cybermenaces et les cyberincidents provenant de sources établies par le Canada (p. ex. le Centre canadien de réponse aux incidents cybernétiques CCRIC [http://www.publicsafety.gc.ca/prg/em/ccirc/anre-eng.aspx]).</p>						
E2.269	Intégrité du système et des renseignements	<p>L'entrepreneur doit mettre en œuvre une solution centralisée de vérification de l'intégrité afin de détecter les changements non autorisés à la configuration des composantes de l'infrastructure de courriel et des logiciels, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) effectuer des analyses de l'intégrité au moins tous les 30 jours; b) créer automatiquement un dossier d'incident de sécurité lorsque des écarts sont relevés durant une vérification de l'intégrité. 						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.270	Intégrité du système et des renseignements	Les services antivirus et anti-pourriel du service de la SAE doivent : a) analyser les messages sortants et entrants afin de détecter les pourriels en temps réel; b) désigner un message en tant que pourriel selon une cote de probabilité (élevée, moyenne, faible) établie par TPSGC; c) déterminer la classification de chaque pourriel, selon les directives de TPSGC, et la mesure à prendre si le seuil est dépassé; d) répondre à un courriel désigné en tant que pourriel, selon les directives de TPSGC, notamment en : i) supprimant le message (p. ex. pourriel confirmé), ii) étiquetant l'objet du courriel, iii) envoyant le courriel dans une boîte aux lettres et un dossier de courriel indiqués par TPSGC (p. ex. pourriel), iv) répondant au message en ajoutant un message d'avertissement bilingue (anglais, français) dans l'objet, le corps du message et l'en-tête de message, v) autorisant la transmission du message selon les critères liés au contenu précisés par TPSGC (p. ex. mots figurant dans l'objet du courriel); e) rejeter le message; f) rediriger le message; g) placer le message en quarantaine; h) modifier l'objet du message; i) soutenir la configuration des éléments suivants : (i) listes noires de pourriel afin de permettre des saisies personnalisées selon les directives de TPSGC,	/					

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		(ii) listes blanches de pourriel afin de permettre des saisies personnalisées selon les directives de TPSGC, (iii) degré de sensibilité de l'analyse heuristique, selon les directives de TPSGC; j) utiliser un service axé sur la réputation de l'adresse IP de l'expéditeur qui doit accepter ou rejeter les connexions SMTP selon la réputation de l'adresse IP de l'expéditeur, avant l'acceptation du message aux fins de traitement; k) s'assurer que le service axé sur la réputation de l'adresse IP de l'expéditeur inclut des hôtes de vérification de la réputation qui sont publiés dans une liste de blocage DNS; l) si la cote attribuée à la réputation de l'adresse IP d'un expéditeur dépasse le seuil configurable, veiller à ce que le service axé sur la réputation de l'adresse IP de l'expéditeur rejette la connexion SMTP de l'expéditeur; m) consigner les événements système relatifs au service axé sur la réputation de l'adresse IP de l'expéditeur et les transmettre au Canada.						
E2.271	Intégrité du système et des renseignements	Les services antivirus et anti-pourriel du service de la SAE doivent : a) mettre à jour automatiquement les signatures de pourriel à des intervalles réguliers, afin de s'assurer que celles-ci sont toujours à jour et qu'elles sont fondées sur des analyses de pourriels recueillis par l'entrepreneur dans diverses bases de données de pourriels externes; b) mettre à jour automatiquement les signatures de pourriel et les listes noires de pourriel dans les 15 minutes suivant le moment où les mises à jour sont rendues disponibles ou selon la fréquence indiquée par TPSGC;						

Nº d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		c) Appliquer les mises à jour de sécurité des signatures de pourriel et des listes noires de pourriel dans les 15 minutes suivants le moment où les mises à jour sont rendues disponibles						
E2.272	Intégrité du système et des renseignements	Lorsque la saisie de données assistée est requise dans les champs de saisie et que des valeurs prédéfinies sont sélectionnées à l'aide de listes déroulantes, de cases et de boutons radio dont le langage est clair, le service de la SAE utilise : a) la saisie de données assistée lorsque les champs de saisie dont la signification est intégrée (c.-à-d. éléments de données multiples enchaînés dans la même zone de saisie) sont remplis à l'aide d'une combinaison de listes, de cases et de boutons radio en langage clair, et ce, tant pour les valeurs prédéfinies que pour les valeurs fournies par l'utilisateur; b) la vérification des erreurs lorsqu'on vérifie le format et la validité des champs de saisie, y compris la validation croisée des champs, ainsi que des messages d'erreur détaillés rédigés en langage clair, qui indiquent les erreurs à l'utilisateur ainsi que la règle qui n'a pu être appliquée; c) des champs prédéfinies (p. ex. service, type de travail, nom de la personne-ressource, prix unitaire, numéro d'article, quantités) approuvées par TPSGC, ainsi que la saisie de données assistée (s'il y a lieu) pour réduire au minimum les erreurs pendant la saisie.						
E2.273	Gestion du cycle de vie de l'information et de la sécurité des données	Les politiques et les procédures du service de la SAE doivent être établies afin de répertorier, de consigner et de tenir à jour les flux de données des données qui se trouvent (de façon permanente et temporaire) dans les applications du service et dans le réseau et les systèmes de l'infrastructure. Plus						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
	Répertoire et flux de données	particulièrement, l'entrepreneur doit s'assurer que les données visées par des exigences relatives à leur emplacement géographique ne sont pas migrées à l'extérieur des frontières définies.						
E2.274	Gestion du cycle de vie de l'information et de la sécurité des données Politique sur la manipulation, l'étiquetage et la sécurité	Les politiques et les procédures d'étiquetage, de manipulation et de sécurité des données et des objets contenant des données du service de la SAE doivent être établies. Des mécanismes d'étiquetage de l'héritage doivent être mis en œuvre pour les objets qui servent de conteneurs groupés pour les données.						
E2.275	Gestion du cycle de vie de l'information et de la sécurité des données Données non liées à la production	Les données de production du service de la SAE ne doivent pas être reproduites ou utilisées dans des environnements de non-production.						
E2.276	Gestion du cycle de vie de l'information et de la sécurité des données Propriété et gérance	La gérance de toutes les données du service de la SAE doit être précisée, et les responsabilités affectées doivent être définies, consignées et communiquées.						
E2.277	Gestion du cycle de vie de	Toute utilisation des données de production du service de la SAE dans des environnements de non-production exige une						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
	l'information et de la sécurité des données Élimination sécuritaire	approbation écrite et explicite de, et doit respecter toutes les exigences législatives et réglementaires en matière d'épuration des éléments de données de nature délicate.						
E2.278	Sécurité des centres de données Gestion des biens	Les biens du service de la SAE doivent être classifiés sur les plans de la criticité opérationnelle, des attentes quant aux niveaux de service et des exigences en matière de continuité des activités. Un répertoire complet des biens essentiels sur le plan opérationnel situés dans tous les sites ou emplacements géographiques, et de leur utilisation au fil du temps doit être tenu et mis à jour régulièrement, et la propriété doit être attribuée selon les rôles et les responsabilités définis.						
E2.279	Sécurité des centres de données Points d'accès contrôlés	Les périmètres de sécurité physiques (p. ex. clôtures, murs, barrières, gardiens, portes, surveillance électronique, mécanismes d'authentification physique, bureaux d'accueil et patrouilles de sécurité) du service de la SAE doivent être mis en œuvre pour protéger les données de nature délicate et les systèmes d'information.						
E2.280	Sécurité des centres de données Identification de l'équipement	L'entrepreneur doit s'assurer que l'identification automatisée de l'équipement est la méthode d'identification de la connexion approuvée par TPSGC qui est utilisée pour l'infrastructure du service de la SAE, afin de valider l'intégrité de l'authentification de la connexion en fonction de l'équipement connu.						
E2.281	Sécurité des centres de données Autorisation hors site	L'autorisation de TPSGC doit être obtenue avant la réinstallation ou le transfert du matériel, des logiciels ou des données du service de la SAE dans des locaux hors site.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.282	Sécurité des centres de données Équipement hors site	Les politiques et procédures opérationnelles du service de la SAE doivent être établies pour assurer l'élimination sécuritaire de l'équipement (par type de bien) utilisé en dehors des locaux de l'organisation. Ces politiques et procédures comprennent une solution ou un processus de destruction des données qui empêche la récupération des renseignements. La destruction doit consister en une réécriture complète du lecteur afin de s'assurer que le lecteur dont les données ont été effacées est ajouté au répertoire en vue d'une réutilisation et d'un déploiement, ou qu'il est entreposé de façon sécuritaire jusqu'à ce qu'il puisse être détruit.						
E2.283	Sécurité des centres de données Politiques	Les politiques et les procédures opérationnelles du service de la SAE doivent être établies, et les processus opérationnels à l'appui doivent être mis en œuvre afin de maintenir un environnement de travail sain et sécuritaire dans les bureaux, les locaux, les installations et les zones sécurisées où sont stockés des renseignements de nature délicate.						
E2.284	Sécurité des centres de données Autorisation d'accès aux zones sécurisées	L'entrée et la sortie des zones sécurisées du service de la SAE doivent être limitées et surveillées à l'aide de mécanismes de contrôle d'accès physique afin de s'assurer qu'un accès n'est accordé qu'au personnel autorisé.						
E2.285	Sécurité des centres de données Accès de personnes non autorisées	Les points d'entrée et de sortie du service de la SAE, notamment les aires de service et les autres points à partir desquels le personnel non autorisé peut accéder aux lieux, doivent être surveillés, contrôlés et, dans la mesure du possible, isolés des installations de stockage et de traitement des données afin						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		d'empêcher l'altération non autorisée, la compromission et la perte de données.						
E2.286	Sécurité des centres de données Accès des utilisateurs	Tout accès physique par les utilisateurs et le personnel de soutien aux fonctions et aux ressources d'information du service de la SAE doit être restreint.						
E2.287	Chiffrement et gestion des clés Admissibilité	Les propriétaires des clés de l'infrastructure à clés publiques du service de la SAE doivent être identifiables (en liant les clés aux identités), et des politiques de gestion des clés doivent être établies.						
E2.288	Chiffrement et gestion des clés Génération des clés	Les politiques et les procédures opérationnelles du service de la SAE doivent être établies pour la gestion des clés cryptographiques dans le système cryptographique du service (p. ex. gestion du cycle de vie de la génération des clés jusqu'à la révocation et au remplacement, infrastructure à clés publiques, conception du protocole cryptographique et algorithmes utilisés, contrôles d'accès en place pour la génération sécuritaire de clés, et échange et stockage, y compris la répartition des clés utilisées pour les données ou les séances chiffrées). Sur demande, l'entrepreneur doit informer TPSGC des changements apportés au système cryptographique, en particulier si les données du service de la SAE sont utilisées dans le cadre du service ou si la responsabilité de la mise en œuvre du contrôle est partagée avec le client (locataire).						
E2.289	Chiffrement et gestion des clés	Les politiques et les procédures opérationnelles du service de la solution d'achats électroniques doivent être établies. Les processus opérationnels à l'appui ainsi que les mesures techniques doivent être mis en œuvre en vue d'utiliser des						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
	Protection des données de nature délicate	protocoles de chiffrement pour la protection des données de nature délicate, stockées (p. ex., serveurs de fichiers, base de données et postes de travail des utilisateurs finaux), des données utilisées (en mémoire) et des données en cours de transmission (p. ex., interfaces systèmes, réseaux publics, messagerie électronique), conformément aux obligations de conformité juridiques, statutaires et réglementaires.						
E2.290	Chiffrement et gestion des clés Stockage et accès	GC requiert le chiffrement de la plateforme du service de la SAE et des données pertinentes (conformément aux directives du CSTC énoncées dans le document ITSG-111) dans des formats ouverts et validés, et des algorithmes normalisés. Les clés ne doivent pas être stockées dans le nuage (c.-à-d. dans le nuage du service de la SAE de l'entrepreneur). Elles doivent plutôt être conservées par TPSGC ou par un entrepreneur de confiance, selon ce qui aura été convenu avec TPSGC. La gestion et l'utilisation des clés du service de la SAE doivent représenter deux tâches distinctes.						
E2.291	Gouvernance et gestion des risques Évaluations des risques axées sur les données	Les évaluations des risques du service de la SAE associées aux exigences en matière de gouvernance des données doivent être réalisées aux intervalles prévus, comme il aura été convenu avec TPSGC, et elles doivent tenir compte de ce qui suit : a) prise en compte de l'endroit où sont stockées et transmises les données de nature délicate dans les applications, les bases de données, les serveurs et l'infrastructure du réseau; b) respect des périodes de conservation définies et exigences relatives à l'élimination en fin de vie; c) classification des données et protection de celles-ci contre l'utilisation, l'accès et la destruction non autorisés, la perte et la falsification.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.292	Gouvernance et gestion des risques Surveillance de la gestion	Les gestionnaires du service de la SAE doivent se tenir au fait des politiques, des procédures et des normes qui concernent leur zone de responsabilité, et doivent se conformer à ces politiques, procédures et normes.						
E2.293	Gouvernance et gestion des risques Programme de gestion	L'entrepreneur de TPSGC doit avoir établi un programme de gestion de la sécurité de l'information. Ce programme qui doit être consigné, approuvé et mis en œuvre, doit inclure des mesures de protection administratives, techniques et physiques pour protéger les biens et les données contre la perte, l'usage abusif, l'accès, la divulgation, l'altération et la destruction non autorisés. Le programme de sécurité doit notamment comprendre les domaines suivants, dans la mesure où ils sont liés aux caractéristiques de l'entreprise : a) gestion des risques; b) politique en matière de sécurité; c) organisation de la sécurité de l'information; d) gestion des biens; e) sécurité des ressources humaines; f) sécurité physique et environnementale; g) gestion des communications et des opérations; h) contrôle d'accès; i) acquisition, développement et maintenance de systèmes d'information.						
E2.294	Gouvernance et gestion des risques	Les cadres hiérarchiques et les cadres de direction de TPSGC doivent prendre des mesures officielles afin d'appuyer la sécurité de l'information au moyen d'une orientation et d'une participation clairement documentées, et doivent s'assurer que ces mesures ont été attribuées.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
	Soutien et participation de la direction							
E2.295	Gouvernance et gestion des risques Politiques	Les politiques et les procédures relatives à la sécurité de l'information de l'entrepreneur de TPSGC doivent être établies et être facilement accessibles de façon que l'ensemble du personnel et des partenaires opérationnels externes touchés puisse les consulter. Les politiques relatives à la sécurité de l'information doivent être autorisées par les partenaires opérationnels de l'organisation (ou autres rôle ou fonction opérationnels responsables), et être étayées par un plan opérationnel stratégique ainsi qu'un programme de gestion de la sécurité de l'information incluant les rôles et les responsabilités définis des partenaires opérationnels en matière de sécurité de l'information.						
E2.296	Gouvernance et gestion des risques Répercussions des politiques sur les évaluations des risques	Les résultats des évaluations des risques liés au service de la SAE doivent tenir compte des mises à jour des politiques, des procédures et des normes de sécurité, ainsi que des mesures de contrôle afin de s'assurer qu'ils demeurent pertinents et efficaces.						
E2.297	Gouvernance et gestion des risques Examens des politiques	Les dirigeants des opérations de l'entrepreneur (ou autre rôle ou fonction opérationnel responsable) doivent examiner la politique sur la sécurité de l'information aux intervalles prévus ou à la suite de changements à l'organisation afin de s'assurer qu'elle cadre toujours avec la stratégie en matière de sécurité et de garantir son efficacité, son exactitude, sa pertinence et son						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		applicabilité aux obligations de conformité juridiques, législatives et réglementaires.						
E2.298	Gouvernance et gestion des risques Cadre de gestion des risques	Tous les risques liés au service de la SAE doivent être atténués à un niveau acceptable. Des niveaux d'acceptation fondés sur des critères de risque doivent être établis et consignés conformément aux délais raisonnables de résolution et à l'approbation des intervenants.						
E2.299	Ressources humaines Retours des biens	Lors de la cessation d'emploi des employés ou lorsque les relations d'affaires externes prennent fin, l'entrepreneur doit rendre tous les biens appartenant au service de la SAE dans le délai établi.						
E2.300	Ressources humaines Cessation d'emploi	Les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur en matière de cessation d'emploi ou de modification des procédures d'emploi qui concernent le service de la SAE doivent être attribuées, consignées et communiquées.						
E2.301	Ressources humaines Gestion des appareils mobiles	L'entrepreneur doit établir des politiques, des procédures et des processus opérationnels à l'appui, mettre en œuvre des mesures techniques pour gérer les risques opérationnels associés à la prestation d'un accès aux appareils mobiles aux ressources de la SAE, et veiller à la mise en œuvre de contrôles compensatoires dont le degré d'assurance est élevé ainsi que de politiques et de procédures sur l'utilisation acceptable (p. ex. formation obligatoire sur la sécurité, renforcement de l'identité, admissibilité et contrôle d'accès, et surveillance des appareils). Le tout doit être approuvé par TPSGC.						
E2.302	Ressources humaines Rôles et responsabilités	L'entrepreneur doit consigner les rôles et les responsabilités des entrepreneurs, des employés et des tiers utilisateurs en ce qui a trait à la sécurité et aux ressources d'information du service de la SAE.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.303	Ressources humaines Utilisation acceptable de la technologie	Des politiques et des procédures doivent être établies, et des processus opérationnels à l'appui ainsi que des mesures techniques doivent être mis en œuvre afin de définir les autorisations et les conditions en vue de permettre l'utilisation des appareils terminaux appartenant à l'entrepreneur ou gérés par les utilisateurs (p. ex. postes de travail, ordinateurs portatifs et appareils mobiles) ainsi que des composantes du réseau de l'infrastructure de la TI et des systèmes. De plus, la définition des autorisations et des conditions en vue de permettre l'utilisation d'appareils mobiles personnels et d'applications connexes ayant accès aux ressources de l'entreprise de l'entrepreneur (c.-à-d. apportez votre équipement personnel de communication) doit être envisagée et intégrée au besoin.						
E2.304	Ressources humaines Responsabilités des utilisateurs	Tout le personnel de l'entrepreneur doit être informé de ses rôles et responsabilités, notamment : a) se tenir au courant des politiques et des procédures établies, ainsi que des obligations de conformité juridiques, législatives et réglementaires, et les respecter; b) maintenir un environnement de travail sain et sécuritaire.						
E2.305	Ressources humaines Espace de travail	Des politiques et des procédures doivent être établies afin de s'assurer que les postes de travail dans lesquels sont affichés des documents de nature délicate (p. ex. sur le bureau) ne sont pas laissés sans surveillance et que les sessions des utilisateurs sont désactivées après une période d'inactivité définie.						
E2.306	Sécurité de l'infrastructure et de la virtualisation Synchronisation des horloges	L'entrepreneur et TPSGC doivent convenir mutuellement de l'utilisation d'une horloge de référence externe et fiable afin de synchroniser les horloges de tous les systèmes de traitement de l'information pertinents et ainsi faciliter le traçage et la reconstitution des calendriers des activités.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.307	Gestion des incidents de sécurité, investigation informatique et expertise judiciaire en informatique en nuage Gestion des incidents	Le service de la SAE doit établir des politiques et des procédures, et mettre en œuvre des processus opérationnels à l'appui et des mesures techniques pour classer les événements liés à la sécurité et assurer une gestion exhaustive et opportune des incidents, conformément aux politiques et aux procédures établies en gestion des services de TI approuvées par TPSGC.						
E2.308	Gestion des incidents de sécurité, investigation informatique et expertise judiciaire en informatique en nuage Déclaration des incidents	Le personnel de l'entrepreneur et les partenaires opérationnels externes doivent être informés de leurs responsabilités et, au besoin, doivent convenir ou accepter dans une entente contractuelle de signaler rapidement tous les événements relatifs à la sécurité de l'information. Les événements doivent être signalés rapidement à l'aide des voies de communication prédéfinies, conformément aux obligations de conformité juridiques, législatives et réglementaires applicables.						
E2.309	Gestion des incidents de sécurité, investigation informatique et expertise judiciaire en	L'entrepreneur doit mettre en œuvre les procédures d'expertise judiciaire appropriées, y compris une chaîne de possession, au besoin, pour la présentation de la preuve afin d'appuyer une éventuelle poursuite soumise à l'administration compétente à la suite d'un incident lié à la sécurité de l'information. Dès qu'ils sont avisés de l'incident, TPSGC et les autres partenaires opérationnels externes touchés par une infraction à la sécurité						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
	informatique en nuage Préparation juridique de l'intervention en cas d'incident	doivent avoir l'occasion de participer à l'enquête judiciaire dans la mesure où la loi le permet.						
E2.310	Gestion des incidents de sécurité, investigation informatique et expertise judiciaire en informatique en nuage Mesure de l'intervention en cas d'incident	L'entrepreneur de TPSGC doit mettre en place des mécanismes pour surveiller et quantifier les types, les volumes et les coûts des incidents de sécurité.						
E2.311	Gestion de la chaîne d'approvisionnement, transparence et responsabilisation Qualité et intégrité des données	L'entrepreneur de TPSGC doit : a) inspecter les erreurs liées à la qualité des données et les risques connexes, en rendre compte, et collaborer avec ses partenaires de la chaîne d'approvisionnement de l'informatique en nuage afin de les corriger; b) concevoir et mettre en œuvre des mesures de contrôle afin d'atténuer et de maîtriser les risques relatifs à la sécurité des données par une séparation appropriée des tâches, un accès fondé sur le rôle et un accès fondé sur le droit d'accès minimal pour tout le personnel de la chaîne d'approvisionnement.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.312	Gestion de la chaîne d'approvisionnement, transparence et responsabilisation Établissement de rapports sur les incidents	L'entrepreneur de TPSGC doit mettre tous les renseignements sur les incidents de sécurité à la disposition de l'ensemble des clients touchés, y compris TPSGC et les entrepreneurs, et ce, périodiquement et par voie électronique (p. ex. à l'aide de portails).						
E2.313	Gestion de la chaîne d'approvisionnement, transparence et responsabilisation Évaluations internes de l'entrepreneur	Chaque année, l'entrepreneur de TPSGC doit mener des évaluations internes du respect et de l'efficacité de ses politiques, de ses procédures et des mesures à l'appui.						
E2.314	Gestion de la chaîne d'approvisionnement, transparence et responsabilisation Ententes relatives à la chaîne d'approvisionnement	L'entrepreneur de TPSGC doit inclure au minimum les dispositions ou les modalités suivantes, établies d'un commun accord : a) la portée de la relation d'affaires et des services offerts (p. ex. acquisition de données de TPSGC [locataire], échange et utilisation, ensemble de caractéristiques et fonctions, personnel, réseau d'infrastructure et composantes de systèmes pour la prestation de service et le soutien, rôles et responsabilités de TPSGC [locataire] et de tout partenaire opérationnel sous-traitant, emplacement géographique réel des services hébergés, et facteurs de conformité réglementaire connus);						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		b) exigence en matière de sécurité de l'information, principaux points de contact de l'entrepreneur et de TPSGC (locataire) pendant la durée de la relation d'affaires, et références aux processus opérationnels de soutien pertinents et aux mesures techniques mis en œuvre pour assurer la conformité de tous les partenaires opérationnels impliquées face aux obligations de conformité juridiques, législatives et réglementaires qui portent sur les plans de gouvernance, de gestion des risques et d'assurance; c) signalement et préautorisation de tout changement contrôlé par l'entrepreneur de TPSGC qui a des répercussions sur TPSGC (locataire); d) signalement rapide d'un incident de sécurité (ou d'une infraction confirmée) à l'ensemble des partenaires opérationnels touchés de TPSGC (locataire) ou de tiers (c.-à-d. partenaires en aval et en amont de la chaîne d'approvisionnement touchés); e) évaluation et vérification indépendante de la conformité aux dispositions ou aux modalités de l'entente (p. ex. certification acceptable par l'industrie, rapport sur la vérification des attestations ou type d'assurance équivalent) sans entraîner de risque d'exposition inacceptable pour l'organisation faisant l'objet de l'évaluation; f) date de fin de la relation d'affaires et gestion des données de TPSGC qui sont impactées (locataire); g) exigences de TPSGC (locataire) en matière d'interopérabilité et de portabilité des applications interservices (interface de programmation d'applications) pour le développement d'application et l'échange, l'utilisation et le maintien de l'intégrité de l'information.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.315	Gestion de la chaîne d'approvisionnement, transparence et responsabilisation Examen de la gouvernance de la chaîne d'approvisionnement	L'entrepreneur de TPSGC doit examiner les processus de gouvernance et de gestion des risques de ses partenaires afin de s'assurer que les pratiques sont uniformes et qu'elles tiennent compte des risques provenant des autres membres de la chaîne d'approvisionnement de l'informatique en nuage de ces partenaires.						
E2.316	Gestion de la chaîne d'approvisionnement, transparence et responsabilisation Mesures de la chaîne d'approvisionnement	L'entrepreneur de TPSGC doit : a) mettre en œuvre des politiques et des procédures pour assurer un examen uniforme des ententes de services (p. ex. accords sur les niveaux de service) entre l'entrepreneur et TPSGC (locataire) à l'échelle de la chaîne d'approvisionnement pertinente (en aval et en amont); b) effectuer un examen au moins une fois par année afin de détecter les problèmes de non-conformité dans les ententes établies. Les examens devraient donner lieu à la prise de mesures pour corriger les conflits ou les divergences attribuables aux relations disparates avec les fournisseurs.						
E2.317	Utilisation d'un pare-feu dans les points d'interface de zone	Le système de conception des frontières du service de la SAE se trouvant dans l'ensemble des points d'interface de zone doit inclure des pare-feu qui ont pour mission d'effectuer une inspection dynamique à paquets de l'infrastructure et de détecter les applications pouvant causer, au minimum, des préjudices MOYENS , selon les zones sélectionnées par TPSGC : - toutes les zones d'accès public, zones d'accès restreint, zones						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		d'accès très restreint, zones d'accès spécial et zones extranet d'accès restreint; - toutes les zones pouvant causer des préjudices élevés et très élevés.						
E2.318	Utilisation d'un pare-feu dans les points d'interface de zone	L'entrepreneur doit s'assurer que tous les pare-feu situés dans tous les points d'interface de zone sont au minimum certifiés selon le niveau EAL4 (https://cse-cst.gc.ca/fr/canadian-common-criteria-scheme/main) pour ce qui est de l'infrastructure contenant les applications du service de la SAE.						
E2.319	Utilisation de pare-feu dans les systèmes de frontières internes	L'entrepreneur doit utiliser des pare-feu qui effectuent une inspection dynamique à paquets des systèmes de frontières internes de l'ensemble des zones de l'infrastructure contenant des applications de la SAE.						
E2.320	Utilisation de pare-feu dans les systèmes de frontières internes	L'entrepreneur doit utiliser des pare-feu physiques dans les systèmes de frontières internes, pour l'ensemble des zones de l'infrastructure contenant des applications de la SAE.						
E2.321	Utilisation de pare-feu dans les systèmes de frontières internes	Les pare-feu de l'infrastructure de la SAE utilisés dans les systèmes de frontières internes doivent au minimum être certifiés selon le niveau EAL4 ou selon les Critères communs (https://cse-cst.gc.ca/fr/canadian-common-criteria-scheme/main) pour ce qui est de l'infrastructure contenant les applications du service de la SAE.						
E2.322	Utilisation de pare-feu dans les appareils physiques des	Les systèmes de frontières internes du service de la SAE présents dans l'ensemble des zones doivent contenir des appareils physiques ou virtuels, ce dans les zones de l'infrastructure qui contiennent les applications du service de la SAE.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
	systèmes de frontières internes							
E2.323	Partitionnement des appareils interréseau des zones	L'utilisation d'appareils virtuels dans l'interréseau des zones depuis l'infrastructure du service de la SAE doit être suffisamment séparée des serveurs virtuels dans toutes les zones de l'infrastructure contenant des applications du service de la SAE.						
E2.324	Utilisation d'appareils physiques dans l'interréseau des zones	L'entrepreneur doit utiliser des appareils physiques ou virtuels, tel qu'approuvés par TPSGC, dans l'interréseau des zones, et ce, dans toutes les zones de l'infrastructure contenant des applications du service de la SAE.						
E2.325	Partitionnement du trafic dans l'interréseau	Les appareils virtuels propres à la conception du service de la SAE utilisés dans l'interréseau de zones ne doivent pas acheminer le trafic dans les zones de gestion et les zones d'accès restreint pour l'infrastructure contenant des bases de données de la SAE.						
E2.326	Partition de mémoire	La mémoire de la SAE utilisée par l'hyperviseur pour conserver les images des appareils virtuels doit être physiquement et logiquement séparée de l'infrastructure du service de la SAE qui contient les applications de niveau PROTÉGÉ B pouvant causer des préjudices MOYENS (lesdites applications définies par TPSGC).						
E2.327	Utilisation des caractéristiques de l'hyperviseur	Les machines virtuelles propres à la conception du service de la SAE ne doivent utiliser aucun mécanisme de partage machine-machine (p. ex. partage de fichiers) mis en œuvre dans l'hyperviseur.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.328	Distribution de la machine virtuelle	Les machines virtuelles du service de la SAE doivent être distribuées à l'aide d'un algorithme aléatoire, pseudo-aléatoire ou autre, tel qu'approuvé par TPSGC.						
E2.329	Distribution de la machine virtuelle	Les machines virtuelles propres à la conception du service de la SAE doivent être distribuées de manière qu'au moins cinq machines partagent toutes les ressources physiques, et ce, pour toutes les ressources physiques.						
E2.330	Certification de l'hyperviseur	L'entrepreneur doit utiliser les hyperviseurs couramment ou précédemment évalués afin de gérer toutes les zones, comme il est défini dans les lignes directrices des documents ITSG-22 et ITSG-38 du CSTC. Les hyperviseurs doivent être conformes à un schéma lié aux Critères communs reconnu, selon un profil de protection approuvé qui porte sur l'évaluation des hyperviseurs pour la protection des machines virtuelles entre les zones. L'entrepreneur doit obtenir l'approbation de TPSGC pour utiliser des hyperviseurs de remplacement.						
E2.331	GIJIA	La solution de GIJIA provisoire de l'entrepreneur doit supprimer tous les justificatifs d'identité une fois qu'ils auront été entièrement transférés à la solution de GIJIA du gouvernement du Canada.						
E2.332	Sécurité des centres de données	L'équipement et l'infrastructure du service de la SAE doivent être hébergés par l'entrepreneur dans une installation appropriée considérée au minimum comme un centre de données de niveau II selon la « Tier Standard: Operational Sustainability » de l'Uptime Institute (https://uptimeinstitute.com/consulting-certification/operations/tier-certification-of-operational-sustainability) ou selon une norme équivalente. L'installation doit posséder notamment les caractéristiques suivantes :						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		a) connexion Internet haute vitesse et redondante fournie par plusieurs fournisseurs; b) système de chauffage, de ventilation et de climatisation redondant de qualité informatique; c) génératrices et système d'alimentation sans coupure redondants; d) réseau de base à emplacements multiples; e) surveillance et soutien des serveurs 24 heures sur 24, 7 jours sur 7; f) sécurité pare-feu et détection des intrusions; g) mesures de sécurité physiques pour interdire l'accès aux parties non autorisées.						
E2.333	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure Détection des changements	L'entrepreneur doit en tout temps assurer l'intégrité de l'ensemble des images des machines virtuelles. Tout changement apporté aux images d'une machine virtuelle doit être consigné dans un registre et une alerte doit être soulevée, peu importe l'état de fonctionnement de l'image (p. ex. inactif, éteint ou en marche). Le résultat d'un changement ou du déplacement d'une image et de la validation subséquente de l'intégrité de l'image doit être communiqué immédiatement aux clients par voie électronique (p. ex. portails ou alertes).						
E2.334	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure Gestion	L'entrepreneur doit s'assurer que les outils ou les services d'évaluation de la vulnérabilité sont adaptés aux technologies de virtualisation utilisées (p. ex. équipement d'alerte et						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
	Gestion des vulnérabilités	d'enregistrement automatiques de virtualisation) à l'échelle du service de la SAE.						
E2.335	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure Sécurité du réseau	L'entrepreneur doit veiller à ce que les environnements de réseau et les instances virtuelles soient désignés et configurés de manière à restreindre et à surveiller le trafic entre les connexions sécurisées et les connexions non sécurisées. Ces configurations doivent être examinées au moins une fois par année, et étayées par une justification écrite de l'utilisation de tous les services, protocoles et ports admissibles, ainsi que par des mesures compensatoires approuvées par TPSGC.						
E2.336	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure Renforcement du système d'exploitation et contrôles de base	L'entrepreneur doit s'assurer que chaque système d'exploitation utilisé à l'échelle du service de la SAE est renforcé de manière à ne fournir que les ports, les protocoles et les services requis pour répondre aux besoins opérationnels, et doit mettre en place des contrôles techniques (antivirus, surveillance de l'intégrité des fichiers, consignation) conformément à sa norme ou à son modèle de fonctionnement de base.						
E2.337	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure Environnements de production et de non-production	Les environnements de production et de non-production du service de la SAE doivent être séparés afin de prévenir tout accès ou changement non autorisé aux ressources d'information. Cette séparation, qui requiert l'approbation de TPSGC, peut comprendre : des pare-feu à inspection dynamique, des sources d'authentification des domaines ou des partitions, et une						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		séparation claire des tâches pour le personnel ayant accès à ces environnements dans le cadre de leurs fonctions.						
E2.338	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure Segmentation	Les applications, le système d'infrastructure et les composantes de réseau appartenant au service de la SAE, ou gérés par celui-ci, et qui sont utilisés par plusieurs locataires de l'entrepreneur, doivent être conçus, développés, déployés et configurés de manière à séparer convenablement l'accès d'utilisateur du fournisseur et de TPSGC (locataire) de celui des autres locataires utilisateurs, selon les facteurs suivants : <ul style="list-style-type: none"> a) les politiques et les procédures établies; b) l'isolement des biens essentiels aux opérations ou des données de nature délicate sur les utilisateurs qui exigent des contrôles internes renforcés et des niveaux d'assurance élevés; c) le respect des obligations de conformité juridiques, législatives et réglementaires applicables. 						
E2.339	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure – Sécurité de la machine virtuelle Protection des données de Vmotion	L'entrepreneur doit utiliser des voies de communication sécurisées et chiffrées lors de la migration de serveurs physiques, d'applications ou de données vers des serveurs virtualisés associés au service de la SAE et, dans la mesure du possible, il doit utiliser un réseau distinct des réseaux de production pour effectuer de telles migrations.						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
E2.340	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure – Sécurité de la gestion de la machine virtuelle Renforcement de l'hyperviseur	L'entrepreneur doit s'assurer que l'accès à toutes les fonctions de gestion de l'hyperviseur ou des consoles d'administration des systèmes hébergeant des systèmes virtualisés pour le service de la SAE soit restreint au personnel selon le principe de droit d'accès minimal, et appuyé par des contrôles techniques, par exemple : authentification à deux facteurs, pistes de vérification, filtrage des adresses IP, pare-feu, communications encapsulées du protocole TLS vers les consoles administratives.						
E2.341	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure Sécurité sans fil	Les politiques et les procédures de l'entrepreneur du service de la SAE doivent être établies, les processus opérationnels correspondants et les mesures techniques doivent être mis en œuvre afin de protéger les environnements du réseau sans fil, notamment : a) les pare-feu du périmètre mis en œuvre et configurés de manière à restreindre le trafic non autorisé; b) les paramètres de sécurité permettant un chiffrement efficace aux fins d'authentification et de transmission, lesquels remplacent les paramètres par défaut des fournisseurs (p. ex. clés de chiffrement, mots de passe et chaînes communautaires du protocole de gestion de réseau simple); c) l'accès des usagers aux appareils du réseau sans fil qui est restreint au personnel autorisé; d) la capacité de détecter la présence d'appareils non autorisés						

N° d'identification de la section de la demande de propositions pour la SAE	Catégorie des exigences	Énoncé des exigences en matière de sécurité	Renvoi à l'énoncé des travaux	Méthode d'évaluation	Critères d'évaluation	Jalons de l'évaluation et autorisation de sécurité		
						Jalon 1 – Traçabilité des spécifications de sécurité générales de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 2 – Traçabilité des spécifications de sécurité détaillées de la conception des services (conformité à l'exigence)	Jalon 3 – Traçabilité de la vérification et de la validation de l'intégration (conformité à l'exigence)
		(indésirables) dans le réseau sans fil afin de les débrancher rapidement du réseau.						
E2.342	Sécurité de la virtualisation et de l'infrastructure Architecture du réseau	Les diagrammes d'architecture du réseau du service de la SAE doivent indiquer clairement les environnements à risque élevé et les flux de données qui peuvent avoir des répercussions sur la conformité aux lois. Des mesures techniques doivent être mises en œuvre, conformément à l'approbation de TPSGC, et des techniques de défense en profondeur (p. ex. analyse approfondie des paquets, ralentissement artificiel du trafic et isolement) doivent être appliquées afin de détecter les attaques sur le réseau associées à des configurations anormales du trafic d'entrée et de sortie (p. ex. mystification du protocole MAC et attaques par empoisonnement ARP) ou à des attaques par déni de service distribué.						
E2.343	Interopérabilité et portabilité Virtualisation	L'entrepreneur doit utiliser une plateforme de virtualisation reconnue par l'industrie et des formats de virtualisation normalisés (p. ex. OVF) pour assurer l'interopérabilité. Il doit également consigner les changements personnalisés qu'il apporte à tout hyperviseur utilisé et à tous les crochets de virtualisation propres à la SAE. La configuration de la virtualisation doit être disponible aux fins des examens réalisés par TPSGC.						

ÉBAUCHE

ANNEXE 3

BORDEREAU DE PRIX

Table of Contents

1. Frais de transition à la SAE.....	595
Calendrier des étapes.....	595
2. Frais opérationnels de la SAE.....	596
2.1 Volet 1 : de 1 à 5 000 utilisateurs – paiement forfaitaire mensuel	596
2.2 Volet 2 : plus de 5 000 utilisateurs – tarif plafond mensuel par utilisateur	597
2.3 Volet 3 : nombre illimité d'utilisateurs – paiement forfaitaire mensuel	597
3. Frais de service optionnels – autorisations de tâches	597
3.1 Travaux optionnels.....	597
3.2 Services professionnels – Tarifs quotidiens fermes	597
4. Rajustement annuel en fonction de l'inflation	598

1. Frais de transition à la SAE

Ensemble des travaux décrits à la partie 6, articles 6.3 à 6.5 de l'Énoncé des travaux, qui figure à l'Annexe 1.	_____ \$ (Exprimé sous forme d'un paiement forfaitaire ferme en dollars canadiens, droits de douane inclus, taxes applicables en sus)
--	--

Calendrier des étapes

Phase de transition	Titre de l'étape/ du produit livrable	Date de livraison du produit	Description	Pourcentage du paiement forfaitaire ferme payé une fois l'étape terminée
Planification et consultation	Plan détaillé de mise en œuvre	Dans les 45 jours suivant l'attribution du contrat	Livraison d'un plan de mise en œuvre définitif détaillé.	2,5 %
	Environnement de la solution	Dans les 90 jours suivant l'attribution du contrat	Les environnements de la solution, comme indiqué dans l'EDT, sont opérationnels et prêts en vue de la configuration du système et de la mise à l'essai.	2,5 %
Capacité de base	Inscription des fournisseurs	Dans l'année (1) suivant l'attribution duc contrat	L'étape est atteinte lorsque l'inscription publique des fournisseurs est ouverte et que 1 000 fournisseurs se sont inscrits.	5 %
	Gestion de contrats	Dans l'année (1) suivant l'attribution du contrat	L'étape est atteinte lorsque les 100 premiers contrats en direct ont été attribués dans la SAE.	10 %
	Catalogues	Dans l'année (1) suivant l'attribution du contrat	L'étape est atteinte lorsque 1 000 transactions en direct ont été traitées par les clients dans le catalogue de la SAE.	10 %

Phase de transition	Titre de l'étape/ du produit livrable	Date de livraison du produit	Description	Pourcentage du paiement forfaitaire ferme payé une fois l'étape terminée
Capacité améliorée	Prestation de services	Dans les deux (2) ans suivant l'attribution du contrat	L'étape est atteinte lorsque 100 approvisionnements en direct liés à un EDT ont été traités à l'aide de la SAE.	10 %
	Rendement des fournisseurs	Dans les deux (2) ans suivant l'attribution du contrat	L'étape est atteinte lorsque 25 sondages sur le rendement des fournisseurs ont été réalisés.	5 %
	Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (produit livrable important)	Dans les deux (2) ans suivant l'attribution du contrat	L'étape est atteinte lorsque la SAE devient officiellement le « Service électronique d'appels d'offres du gouvernement » du Canada.	15 %
Opérations	Intégration du Programme des approvisionnements (étape importante)	Dans l'année et demie (1,5) suivant l'attribution du contrat	L'étape est franchie lorsque tous les agents du Programme des approvisionnements de TPSGC gèrent les contrats dans la SAE (l'ancien système de gestion des contrats n'étant alors plus utilisé)	20 %
	Entièrement mise en œuvre (étape importante)	Dans les deux ans et demi (2,5) suivant l'attribution du contrat	Toutes les fonctions de la SAE qui avaient été prévues dans l'EDT sont opérationnelles, dans l'environnement de production.	20 %
Total				100 %

2. Frais opérationnels de la SAE

2.1 Volet 1 : de 1 à 5 000 utilisateurs – paiement forfaitaire mensuel

Ensemble des travaux autorisés conformément à toutes les sections de l'Énoncé des travaux, qui	_____ \$ par mois (Exprimé sous forme d'un paiement forfaitaire en dollars canadiens, droits de douane inclus, taxes applicables en sus)
--	---

figure à l'Annexe 1, sauf la partie 6, articles 6.3 à 6.5 et la partie 7.	
---	--

2.2 Volet 2 : plus de 5 000 utilisateurs – tarif mensuel par utilisateur

Ensemble des travaux autorisés conformément à toutes les sections de l'Énoncé des travaux, qui figure à l'Annexe 1, sauf la partie 6, articles 6.3 à 6.5 et la partie 7.	_____ \$ par utilisateur, par mois (Exprimé sous forme d'un tarif mensuel par utilisateur en dollars canadiens, droits de douane inclus, taxes applicables en sus)
--	---

2.3 Volet 3 : nombre illimité d'utilisateurs – paiement forfaitaire mensuel

Ensemble des travaux autorisés conformément à toutes les sections de l'Énoncé des travaux, qui figure à l'Annexe 1, sauf la partie 6, articles 6.3 à 6.5 et la partie 7.	_____ \$ par mois (Exprimé sous forme d'un paiement forfaitaire ferme en dollars canadiens, droits de douane inclus, taxes applicables en sus)
--	---

3. Frais de service optionnels – autorisations de tâches

3.1 Travaux optionnels

Travaux décrits à l'article 7.2.3 – <i>Fils d'appels d'offres</i> , de l'Énoncé des travaux qui figure à l'Annexe 1.	_____ \$ (Exprimé sous forme d'un prix fixe en dollars canadiens, droits de douane inclus, taxes applicables en sus)
Travaux décrits à l'article 7.2.4 – <i>Dépôt de données</i> , de l'Énoncé des travaux qui figure à l'Annexe 1.	_____ \$ (Exprimé sous forme d'un prix fixe en dollars canadiens, droits de douane inclus, taxes applicables en sus)

3.2 Services professionnels – Tarifs quotidiens fermes

Catégorie de services professionnels	Niveau	Tarif quotidien
A.1. Architecte d'applications et de logiciels	Niveau 1	_____ \$
	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$
A.6. Programmeur/développeur de logiciels	Niveau 1	_____ \$
	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$
A.8. Analyste de systèmes	Niveau 1	_____ \$
	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$
A.12. Architecte Web	Niveau 1	_____ \$

	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$
A.14. Développeur Web	Niveau 1	_____ \$
	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$
I.1. Spécialiste de conversion des données	Niveau 1	_____ \$
	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$
I.5. Architecte en GI	Niveau 1	_____ \$
	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$
I.11. Architecte de technologie	Niveau 1	_____ \$
	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$
B.1. Analyste des activités	Niveau 1	_____ \$
	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$
Expert-conseil en réingénierie des activités	Niveau 1	_____ \$
	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$
B.7. Architecte de transformation des activités	Niveau 1	_____ \$
	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$
P.1. Expert-conseil en gestion du changement	Niveau 1	_____ \$
	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$
P.4. Expert-conseil en développement organisationnel	Niveau 1	_____ \$
	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$
C.3. Analyste de la certification et de l'accréditation (C et A), et des EMR en sécurité des TI	Niveau 1	_____ \$
	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$
C.6. Ingénieur en sécurité de la TI	Niveau 1	_____ \$
	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$
C.7. Spécialiste en conception de sécurité de la TI	Niveau 1	_____ \$
	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$
C.8. Analyste de la sécurité des réseaux	Niveau 1	_____ \$
	Niveau 2	_____ \$
	Niveau 3	_____ \$

4. Rajustement annuel en fonction de l'inflation

Le rajustement correspondra à l'augmentation de l'Indice d'ensemble des prix à la consommation, mensuellement (CANSIM, tableau 326-0020) pour janvier de l'année en cours par rapport au même indice pour janvier de l'année précédente, tel que publié par Statistique Canada pour l'année précédente. Les rajustements subséquents seront calculés en fonction des frais opérationnels précédents les plus récents de la Solution d'achats électroniques. Si l'Indice d'ensemble des prix à la consommation est négatif, il sera considéré nul pour les besoins du rajustement.

EXEMPLE – Rajustement en fonction de l'inflation

Si le rajustement annuel en fonction de l'inflation avait été appliqué en avril 2015, les frais opérationnels de la Solution d'achats électroniques pour la période annuelle subséquente (du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016) auraient été rajustés comme suit :

Le taux annuel de rajustement en fonction de l'inflation s'établirait comme suit :

$$\begin{aligned} &= ((\text{IPC d'ensemble, janvier 2015} / \text{IPC d'ensemble, janvier 2014}) - 1) \\ &= ((124,3 / 123,1) - 1) \\ &= 0,0097 \\ &= 0,97 \% \end{aligned}$$

Les frais opérationnels de la Solution d'achats électroniques pour 2015-2016 s'établiraient comme suit :

$$= (\text{frais opérationnels de la Solution d'achats électroniques pour 2014-2015}) \times (1 + 0,0097)$$

ANNEXE 4

LISTE DE VERIFICATION DES EXIGENCES

RELATIVES A LA SECURITE (LVERS) ET

GUIDE DE CLASSIFICATION DE LA

SECURITE (GCS)



Government of Canada
Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

EN578131350 REV #5

Security Classification / Classification de sécurité

UNCLASSIFIED

SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL)
LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE

1. Originating Government Department or Organization Ministère ou organisme gouvernemental d'origine Public Works and Government Services Canada		2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction Acquisitions	
3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance		3. b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant	
4. Brief Description of Work - Brève description du travail e-Procurement Solutions Initiative			
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?		<input checked="" type="checkbox"/> No Non <input type="checkbox"/> Yes Oui	
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?		<input checked="" type="checkbox"/> No Non <input type="checkbox"/> Yes Oui	
6. Indicate the type of access required - Indiquer le type d'accès requis			
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c)		<input type="checkbox"/> No Non <input checked="" type="checkbox"/> Yes Oui	
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. Le fournisseur et ses employés (p.ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.		<input checked="" type="checkbox"/> No Non <input type="checkbox"/> Yes Oui	
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciales sans entreposage de nuit?		<input checked="" type="checkbox"/> No Non <input type="checkbox"/> Yes Oui	
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès			
Canada <input checked="" type="checkbox"/>		NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	
Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>			
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion			
No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/>		All NATO countries Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/>	
Not releasable À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>			
Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>		Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	
Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:		Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	
Please refer to Annex 1 - List of approved Countries by ISP			
7. c) Level of information / Niveau d'information			
PROTECTED A PROTÉGÉ A <input checked="" type="checkbox"/>		NATO UNCLASSIFIED NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>	
PROTECTED B PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/>		NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>	
PROTECTED C PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>		NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	
CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>		NATO SECRET NATO SECRET <input type="checkbox"/>	
SECRET SECRET <input type="checkbox"/>		COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	
TOP SECRET TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>			
TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>			
		PROTECTED A PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>	
		PROTECTED B PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>	
		PROTECTED C PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>	
		CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	
		SECRET SECRET <input type="checkbox"/>	
		TOP SECRET TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	
		TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>	

Security Classification / Classification de sécurité
UNCLASSIFIED



PART A (continued) / PARTIE A (suite)

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☒ No ☐ Yes
Non Oui
If Yes, indicate the level of sensitivity:
Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets:
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate? ☒ No ☐ Yes
Non Oui

Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :

Document Number / Numéro du document :

PART B - PERSONNEL (SUPPLIER) / PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)

10. a) Personnel security screening level required / Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis

☒ RELIABILITY STATUS

COTE DE FIABILITÉ

☐ CONFIDENTIAL

CONFIDENTIEL

☒ SECRET

SECRET

☐ TOP SECRET

TRÈS SECRET

☐ TOP SECRET - SIGINT

TRÈS SECRET - SIGINT

☐ NATO CONFIDENTIAL

NATO CONFIDENTIEL

☐ NATO SECRET

NATO SECRET

☐ COSMIC TOP SECRET

COSMIC TRÈS SECRET

☐ SITE ACCESS

ACCÈS AUX EMPLACEMENTS

Special comments: Refer to the attached security classification guide for details.
Commentaires spéciaux :

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.
REMARQUE: Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail? ☐ No ☒ Yes
Non Oui

If Yes, will unscreened personnel be escorted:
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté? ☐ No ☒ Yes
Non Oui

PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)

INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?
Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☐ No ☒ Yes
Non Oui

11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?
Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC? ☒ No ☐ Yes
Non Oui

PRODUCTION

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?
Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ? ☒ No ☐ Yes
Non Oui

INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?
Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? ☐ No ☒ Yes
Non Oui

11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?
Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale? ☒ No ☐ Yes
Non Oui



PART C (continued) / PARTIE C (suite)

For users completing the form manually use the summary chart below to indicate the category(ies) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.

Les utilisateurs qui remplissent le formulaire manuellement doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

For users completing the form online (via the Internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions.

Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire en ligne (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

Category Catégorie	PROTECTED PROTÉGÉ			CLASSIFIED CLASSIFIÉ			NATO				COMSEC					
	A	B	C	Confidential Confidentiel	Secret	Top Secret Très Secret	NATO Restricted NATO Diffusion Restreinte	NATO Confidential	NATO Secret	COSMIC Top Secret COSMIC Très Secret	Protected Protégé			Confidential Confidentiel	Secret	Top Secret Très Secret
											A	B	C			
Information / Assets Renseignements / Biens		✓														
Production																
IT Media Support TI		✓														
IT Link Lien électronique																

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?
La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No
Non

☐ Yes
Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée.

12. b) Will the document attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?
La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?

☒ No
Non

☐ Yes
Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquer qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

EN578131350 REV #5

Security Classification / Classification de sécurité

UNCLASSIFIED

PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION

13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme

Name (print) - Nom (en lettres moulées)

Franco, Emilio

Title - Titre

Lead, Acquisitions Digital Program

Signature

Telephone no. - N° de téléphone

(819) 956-1184

Facsimile - Télécopieur

(819) 956-8303

E-mail address - Adresse courriel

emilio.franco@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Date

2015-03-05

14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme

Name (print) - Nom (en lettres moulées)

Forget, Rachelle

Title - Titre

SO

Signature

Telephone no. - N° de téléphone

(819) 956-0639

Facsimile - Télécopieur

(819) 934-1449

E-mail address - Adresse courriel

rachelle.forget@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Date

17/11/2015

15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached?

Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes?

☐ No

Non

☒ Yes

Oui

16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement

Name (print) - Nom (en lettres moulées)

Title - Titre

Signature

Telephone no. - N° de téléphone

() -

Facsimile - Télécopieur

() -

E-mail address - Adresse courriel

Date

17. Contracting Security Authority / Autorisé contractante en matière de sécurité

Name (print) - Nom (en lettres moulées)

Title - Titre

Signature

Telephone no. - N° de téléphone

() -

Facsimile - Télécopieur

() -

E-mail address - Adresse courriel

Date

Security Classification / Classification de sécurité

UNCLASSIFIED

Termes et définitions

Le **Tableau 1** ci-dessous résume les termes utilisés dans le présent guide de classification de la sécurité ainsi que les définitions connexes.

Tableau 1 : Définitions

Terme	Définition
Administrateur/Utilisateur privilégié	Personne qui gère les privilèges des utilisateurs et les comptes de la Solution d'achats électroniques (SAE). Il peut s'agir d'une ressource du gouvernement du Canada (GC) ou de l'entrepreneur de la SAE.
Centre des opérations de l'entrepreneur	Emplacement utilisé par l'entrepreneur incluant l'infrastructure et les ressources nécessaires pour la gestion et le fonctionnement centralisés de la SAE. Il existe deux types de centres des opérations : a. le centre d'exploitation de réseau; b. le centre des opérations de protection.
Client	Tout agent ou toute application d'utilisateur appartenant à l'État ou géré par celui-ci qui est relié à la SAE.
Données opérationnelles sur la SAE	Toutes les données d'administration et de gestion générées par l'infrastructure de la SAE sur n'importe quel support, par exemple les violations des règles de sécurité, les transactions, les dossiers de vérification, les dossiers d'incident d'alarme, les rapports, les registres et les sauvegardes.
Données publiques ou ouvertes	Information qui n'a aucune classification, car elle concerne ou expose des renseignements pouvant être consultés par le grand public.
Données sur la SAE	Toutes les données associées à la SAE, y compris les données sur les utilisateurs de la SAE ou les données opérationnelles sur la SAE sur n'importe quel support.
Données sur les utilisateurs de la solution	Par exemple, un compte, des notifications, des affichages personnalisés et des filtres.
Entrepreneur	Personne, entité ou entités désignées dans le contrat comme devant fournir des biens ou des services, ou les deux, au Canada.
Fournisseur	Utilisateur externe de la SAE qui utilisera cette solution afin de proposer ses services en réponse à différents appels d'offres publiés par le GC.

Tableau 1 : Définitions

Terme	Définition
Gestion des incidents	Méthodes et procédures normalisées visant à rétablir le fonctionnement normal d'un service le plus rapidement possible et à réduire au minimum l'incidence sur les activités opérationnelles.
Gestion des problèmes	Méthodes et procédures normalisées visant à réduire au minimum les répercussions des problèmes sur la SAE.
Hôte	Entité associée à une adresse IP et connectée à un réseau IP.
Incident	Événement qui ne s'inscrit pas dans le cadre de fonctionnement normal d'un service et qui cause ou peut causer une interruption de service ou une réduction de la qualité du service.
Incident de sécurité	Comportement non autorisé (contrevenant à la politique de sécurité du système de technologie de l'information) relatif à l'exploitation et à l'administration du système de technologie de l'information pouvant compromettre la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité du système de technologie de l'information.
Infrastructure de la SAE	Ensemble du matériel et des logiciels qui traitent et stockent les données sur la SAE, et que les opérateurs utilisent pour gérer la SAE.
Installations de l'entrepreneur	Par exemple, un centre de données, un centre des opérations de protection, un centre d'assistance et tout autre service connexe se trouvant dans les installations de l'entrepreneur.
Modèle SaaS	Capacité fournie à un client qui lui permet d'utiliser les applications du fournisseur sur une infrastructure en nuage. Les applications sont accessibles à partir de divers appareils clients par l'intermédiaire d'une interface client mince comme un navigateur Web (p. ex. courriel sur le Web). Le client ne gère pas et ne contrôle pas l'infrastructure en nuage sous-jacente, notamment le réseau, les serveurs, les systèmes d'exploitation, le stockage ou même des capacités d'applications particulières, à l'exception possible de paramètres de configuration limités d'applications propres à un utilisateur.

Tableau 1 : Définitions

Terme	Définition
Niveau de classification	Indicateur du niveau de sensibilité des renseignements sur la SAE (p. ex. Protégé A, Protégé B, sans classification ou autres classifications précisées par le GC).
Opérateur	Ressource de l'entrepreneur qui administre l'infrastructure de la SAE.
Périmètre de sécurité	Limite logique ou physique entourant les ressources et les renseignements accessibles du réseau, contrôlée et protégée contre les accès non autorisés depuis l'extérieur.
Point de prestation de services	Emplacement physique dans un immeuble où la SAE est mise en œuvre.
Problème	Cause inconnue d'un ou de plusieurs incidents, souvent détectée à la suite de plusieurs incidents similaires.
Ressource matérielle	Salle ou équipement.
Service géré	Service électronique configuré, mis en œuvre, exploité et géré par le fournisseur de services, y compris les logiciels, l'infrastructure, les mises à niveau, la maintenance et le soutien connexes.
Utilisateurs finaux du GC	Ressources du GC (employés, entrepreneurs, etc.) qui sont autorisées à utiliser la SAE.
Utilisateurs finaux externes	Personnes externes au GC qui sont autorisées à utiliser la SAE.
Utilisateur public	Membre de la population générale ou de la collectivité qui n'est pas un utilisateur autorisé de la SAE.

Le **Tableau 2** ci-dessous présente les exigences en matière d'attestation de sécurité du personnel et des installations en fonction des rôles prévus, de l'accès général aux données sur la **SAE** et de l'emplacement depuis lequel se fait cet accès.

Tableau 2 : Rôles des utilisateurs de la **SAE** en fonction des exigences en matière d'attestation de sécurité

N u m é r o	Rôle ou fonction	Type prévu de données consultées	Emplacement depuis lequel se fait l'accès aux données (Canada/étranger /les deux)	Niveau prévu de classification des données	Niveau de l'attestation de sécurité	Cote de fiabilité de la Gendarmer	Responsabilité de la Direction générale des approvisionnements et de l'entrepreneur	Détails	Justification
1.	Utilisateurs publics devant accéder à des renseignements publics ou ouverts relatifs aux appels d'offres publiés ou aux contrats attribués par le GC au moyen de la SAE	<ul style="list-style-type: none"> Données opérationnelles publiques ou ouvertes Avis d'adjudication de contrat dans la SAE Très peu de renseignements financiers (seulement la valeur réelle du contrat telle qu'elle est indiquée sur l'avis d'adjudication de contrat dans la SAE) 	Les deux (voir le flux d'information FI-A dans la Figure 3 ci-dessous)	S.O.	S.O.	Non	Entrepreneur de la SAE	Il s'agit d'utilisateurs publics externes qui consultent le portail de la SAE à la recherche de renseignements publics ou non classifiés. L'entrepreneur de la SAE doit garantir que la solution est accessible au public conformément aux dispositions de l'accord sur les niveaux de service.	Les renseignements publics ou OUVERTS ne sont pas désignés et, par conséquent, peuvent être consultés par le grand public.
2.	Utilisateurs finaux externes, notamment les délégués du fournisseur, devant accéder aux renseignements propres à leurs activités et à leurs réponses aux appels d'offres, ce qui comprend des renseignements exclusifs de la société	<ul style="list-style-type: none"> Données opérationnelles Justificatifs d'identité des utilisateurs (chaque fournisseur est propriétaire des comptes utilisateurs) 	Les deux (voir les flux d'information FI-A, FI-D et FI-E dans la Figure 3 ci-dessous)	S.O. ¹	S.O.	Non	Entrepreneur de la SAE	Il s'agit d'utilisateurs externes de la SAE qui représentent la collectivité des fournisseurs.	Ces utilisateurs finaux de la SAE traiteront des renseignements propres à leur société, y accéderont et les manipuleront, y compris des

¹ Les renseignements propres au fournisseur relèvent de la responsabilité du fournisseur et non pas de celle du GC. Une fois qu'ils sont confiés au GC, ils sont considérés comme des renseignements de niveau « Protégé B ».

Tableau 2 : Rôles des utilisateurs de la **SAE** en fonction des exigences en matière d'attestation de sécurité

N u m é r o	Rôle ou fonction	Type prévu de données consultées	Emplacement depuis lequel se fait l'accès aux données (Canada/étranger /les deux)	Niveau prévu de classification des données	Niveau de l'attestation de sécurité	Cote de fiabilité de la Gendarmer	Responsabilité de la Direction générale des approvisionnements et de l'entrepreneur	Détails	Justification
		<p>uniques qui lui sont attribués)</p> <ul style="list-style-type: none"> Réponses aux demandes de propositions et renseignements exclusifs connexes sur le fournisseur Renseignements financiers sur le fournisseur 							renseignements sur les prix et les soumissions présentés en réponse aux appels d'offres du GC.
3.	<p>Personnel de l'entrepreneur de la SAE ayant physiquement accès à l'infrastructure de la SAE aux points de prestation de services du contrat, notamment aux centres de données, au centre des opérations de protection et au centre d'exploitation de réseau de l'entrepreneur</p> <p>De plus, les exigences de séparation physique seront définies distinctement dans le cadre du contrat de la SAE</p>	<ul style="list-style-type: none"> Matériel physique Point de prestation de services (entrepreneur de centre de données/Services partagés Canada [SPC]) Données stockées sur des supports de sauvegarde locaux de l'entrepreneur 	Canada (voir le flux d'information FI-C dans la Figure 3 ci-dessous)	Protégé B	Secret ²	Oui	Entrepreneur de la SAE	Il s'agit du personnel de l'entrepreneur, notamment les ressources responsables de la gestion des installations, ayant physiquement accès au matériel de la SAE aux points de prestation de services de l'entrepreneur pour des capacités du centre des opérations de protection ou du centre d'exploitation de réseau distinctes de celles du centre des opérations de	Le centre des opérations de protection de SPC est consacré aux services internes de SPC et aux ressources connexes. Il est probable que SPC n'autorise pas les ressources d'un tiers à se trouver au sein de son centre des opérations de protection.

² Le modèle de déploiement du nuage du modèle SaaS qui se trouve dans les centres de données de l'entrepreneur devra être visé par une Attestation de sécurité d'installation, conformément à la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité pour la **SAE**.

Tableau 2 : Rôles des utilisateurs de la SAE en fonction des exigences en matière d'attestation de sécurité

N u m é r o	Rôle ou fonction	Type prévu de données consultées	Emplacement depuis lequel se fait l'accès aux données (Canada/étranger /les deux)	Niveau prévu de classification des données	Niveau de l'attestation de sécurité	Cote de fiabilité de la Gendarmer	Responsabilité de la Direction générale des approvisionnements et de l'entrepreneur	Détails	Justification
								protection ou du centre d'exploitation de réseau de SPC.	Le modèle de déploiement de la SAE comprendra l'utilisation des centres de données de SPC. L'accès à ces installations et à ces éléments d'infrastructure sera considéré comme un accès privilégié nécessitant le niveau d'attestation de sécurité désigné.

Le passage suivant est tiré de la Norme sur le filtrage de sécurité du Secrétariat du Conseil du Trésor (de plus amples renseignements se trouvent à l'adresse <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28115§ion=text>, à la section 2 de l'annexe B).

- Accès régulier à de l'information , à des systèmes de TI et à des biens désignés Protégé A ou B, Confidentiel et Secret.
- Accès sans escorte à l'aire de réception et aux zones d'opérations et de sécurité de certaines installations du

Tableau 2 : Rôles des utilisateurs de la **SAE** en fonction des exigences en matière d'attestation de sécurité

N u m é r o	Rôle ou fonction	Type prévu de données consultées	Emplacement depuis lequel se fait l'accès aux données (Canada/étranger /les deux)	Niveau prévu de classification des données	Niveau de l'attestation de sécurité	Cote de fiabilité de la Gendarmer	Responsabilité de la Direction générale des approvisionnements et de l'entrepreneur	Détails	Justification
									<p>gouvernement fédéral.</p> <ul style="list-style-type: none"> Accès à des systèmes situés dans des zones de sécurité avec les autorisations qui pourraient être requises à des fins de maintenance, de surveillance, de détection, de sauvegarde et de reprise des activités, de mise à l'essai, d'installation et de modifications apportées aux

Tableau 2 : Rôles des utilisateurs de la **SAE** en fonction des exigences en matière d'attestation de sécurité

N u m é r o	Rôle ou fonction	Type prévu de données consultées	Emplacement depuis lequel se fait l'accès aux données (Canada/étranger /les deux)	Niveau prévu de classification des données	Niveau de l'attestation de sécurité	Cote de fiabilité de la Gendarmer	Responsabilité de la Direction générale des approvisionnements et de l'entrepreneur	Détails	Justification configurations.
									<p>Le personnel de l'entrepreneur de la SAE ayant un accès physique comprend les catégories de ressources suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> les ressources spécialisées responsables du soutien à l'exploitation de la SAE ayant un accès administratif à l'infrastructure de la SAE et à des renseignements connexes; les ressources

Tableau 2 : Rôles des utilisateurs de la **SAE** en fonction des exigences en matière d'attestation de sécurité

N u m é r o	Rôle ou fonction	Type prévu de données consultées	Emplacement depuis lequel se fait l'accès aux données (Canada/étranger /les deux)	Niveau prévu de classification des données	Niveau de l'attestation de sécurité	Cote de fiabilité de la Gendarmer	Responsabilité de la Direction générale des approvisionnements et de l'entrepreneur	Détails	Justification
									<p>responsables de la sécurité et de la gestion des incidents de la SAE ayant un accès privilégié à l'infrastructure de la SAE et à des renseignements connexes;</p> <ul style="list-style-type: none"> les ressources responsables de l'entretien des installations à vocation générale, étant donné qu'elles réaliseront des activités de nettoyage et d'entretien physique aux points de

Tableau 2 : Rôles des utilisateurs de la SAE en fonction des exigences en matière d'attestation de sécurité

N u m é r o	Rôle ou fonction	Type prévu de données consultées	Emplacement depuis lequel se fait l'accès aux données (Canada/étranger /les deux)	Niveau prévu de classification des données	Niveau de l'attestation de sécurité	Cote de fiabilité de la Gendarmer	Responsabilité de la Direction générale des approvisionnements et de l'entrepreneur	Détails	Justification
									prestation de services de l'entrepreneur.
4.	Personnel de l'entrepreneur pendant la phase de conception générale	<ul style="list-style-type: none"> Plan directeur de la conception Détails sur la configuration des produits commerciaux Détails sur le matériel Politique de sécurité et règles applicables à la SAE, y compris les contrôles du périmètre et la vérification 	Les deux (le flux d'information ne s'applique pas dans ce cas)	Protégé B	Fiabilité approfondie	Oui	Entrepreneur de la SAE	En règle générale, les experts en la matière externes aux activités au Canada sont susceptibles d'être regroupés dans le cadre de l'élaboration de la conception générale. Il est très probable que l'expertise permettant d'orienter le déploiement à l'échelle de l'organisation et nécessaire pour soutenir la SAE existe en dehors du Canada au sein de l'organisation de l'entrepreneur.	
5.	Principales ressources de l'entrepreneur fournissant des services au sein de l'équipe d'élaboration et de réalisation de la SAE	<ul style="list-style-type: none"> Plan directeur de la conception Détails sur la configuration des produits commerciaux Détails sur le matériel 	Les deux (le flux d'information ne s'applique pas)	Protégé B	Fiabilité approfondie	Oui	Entrepreneur de la SAE	Ne s'applique qu'aux principales ressources de l'entrepreneur fournissant les services précisés dans la colonne Rôle ou fonction.	<p>Ces ressources font partie de l'équipe d'élaboration et de réalisation de la SAE.</p> <p>Ces ressources jouiront d'un</p>

Tableau 2 : Rôles des utilisateurs de la SAE en fonction des exigences en matière d'attestation de sécurité

N u m é r o	Rôle ou fonction	Type prévu de données consultées	Emplacement depuis lequel se fait l'accès aux données (Canada/étranger /les deux)	Niveau prévu de classification des données	Niveau de l'attestation de sécurité	Cote de fiabilité de la Gendarmer	Responsabilité de la Direction générale des approvisionnements et de l'entrepreneur	Détails	Justification
		<ul style="list-style-type: none"> Politique de sécurité et règles applicables à la SAE, y compris les contrôles du périmètre et la vérification 							accès privilégié à l'ensemble de la conception de la solution. Si ces renseignements sont divulgués de façon non autorisée, les adversaires les exploiteront pour lancer des cyberattaques visant la SAE et son infrastructure connexe.
6.	Personnel de l'entrepreneur responsable du soutien à l'intégration des applications pouvant être nécessaire dans les phases de conception et d'élaboration de la SAE	<ul style="list-style-type: none"> Plan directeur de la conception Détails sur la configuration des produits commerciaux Détails sur le matériel Politique de sécurité et règles applicables à la SAE, y compris les contrôles du périmètre et la vérification 	Les deux (le flux d'information ne s'applique pas dans ce cas)	Protégé B	Fiabilité approfondie	Oui	Entrepreneur de la SAE	Ces ressources de l'entrepreneur sont responsables de l'élaboration, de l'installation et du fonctionnement des composants nécessaires à l'intégration de la SAE à la couche d'applications, en compagnie d'autres applications du GC ou non. La nature de ces activités suppose que ces utilisateurs disposent d'un accès privilégié pour être en mesure	Tout accès non autorisé par l'intermédiaire de cette porte arrière fiable pourrait permettre à des adversaires d'exploiter l'ensemble de la SAE.

Tableau 2 : Rôles des utilisateurs de la SAE en fonction des exigences en matière d'attestation de sécurité

N u m é r o	Rôle ou fonction	Type prévu de données consultées	Emplacement depuis lequel se fait l'accès aux données (Canada/étranger /les deux)	Niveau prévu de classification des données	Niveau de l'attestation de sécurité	Cote de fiabilité de la Gendarmer	Responsabilité de la Direction générale des approvisionnements et de l'entrepreneur	Détails	Justification
								d'élaborer, de mettre en œuvre et de surveiller les composants intégrés. Ces ressources possèdent une connaissance approfondie des configurations de sécurité des différents composants dans la couche d'intégration des applications.	
7.	Personnel du centre des opérations de protection de l'entrepreneur	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les données opérationnelles Données sur la sécurité, y compris les registres de vérification Configuration du système, y compris les composants de sécurité Matériel physique Point de prestation de services (entrepreneur de centre de données/SPC) Supports de sauvegarde 	Canada (voir le flux d'information FI-C dans la Figure 3 ci-dessous)	Protégé B	Secret	Oui	Entrepreneur de la SAE	<p>L'ensemble du personnel du centre des opérations de protection jouira d'un accès privilégié à l'infrastructure de la SAE et à des données de nature délicate relatives aux incidents de sécurité.</p> <p>Le personnel du centre des opérations de protection de l'entrepreneur aura besoin d'un accès privilégié pour être en mesure de surveiller la SAE et d'intervenir pour résoudre un problème menaçant la sécurité ou la disponibilité de la</p>	<p>Le centre des opérations de protection de SPC est consacré aux services internes de SPC et aux ressources connexes. Il est probable que SPC n'autorise pas les ressources d'un tiers à se trouver au sein de son centre des opérations de protection.</p> <p>Étant donné l'accès privilégié aux ressources en</p>

Tableau 2 : Rôles des utilisateurs de la **SAE** en fonction des exigences en matière d'attestation de sécurité

N u m é r o	Rôle ou fonction	Type prévu de données consultées	Emplacement depuis lequel se fait l'accès aux données (Canada/étranger /les deux)	Niveau prévu de classification des données	Niveau de l'attestation de sécurité	Cote de fiabilité de la Gendarmer	Responsabilité de la Direction générale des approvisionnements et de l'entrepreneur	Détails	Justification
								solution. De plus, ces ressources possèdent une connaissance approfondie des configurations de sécurité des différents composants de la SAE, notamment les composants de sécurité.	technologie de l'information et en services internes depuis l'intérieur de l'infrastructure du centre des opérations de protection, tout accès non autorisé par l'intermédiaire de cette porte arrière fiable pourrait permettre à des adversaires d'exploiter l'ensemble de la SAE.

Le passage suivant est tiré de la Norme sur le filtrage de sécurité du Secrétariat du Conseil du Trésor (de plus amples renseignements se trouvent à l'adresse <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28115§ion=text>, à la section 2 de l'annexe B).

- Accès régulier à de l'information , à des systèmes de TI et à des biens désignés Protégé A ou B, Confidentiel et Secret.
- Accès sans escorte à l'aire de réception et aux zones d'opérations et de sécurité de certaines installations du

Tableau 2 : Rôles des utilisateurs de la SAE en fonction des exigences en matière d'attestation de sécurité

N u m é r o	Rôle ou fonction	Type prévu de données consultées	Emplacement depuis lequel se fait l'accès aux données (Canada/étranger /les deux)	Niveau prévu de classification des données	Niveau de l'attestation de sécurité	Cote de fiabilité de la Gendarmer	Responsabilité de la Direction générale des approvisionnements et de l'entrepreneur	Détails	Justification
									gouvernement fédéral. Accès à des systèmes situés dans des zones de sécurité avec les autorisations qui pourraient être requises à des fins de maintenance, de surveillance, de détection, de sauvegarde et de reprise des activités, de mise à l'essai, d'installation et de modifications apportées aux configurations.
8.	Personnel du centre des opérations de l'entrepreneur	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les données opérationnelles Données sur la sécurité, y compris les registres de vérification Configuration du système, y compris les composants de sécurité 	Canada (voir le flux d'information FI-C dans la Figure 3 ci-dessous)	Protégé B	Secret	Oui	Entrepreneur de la SAE	<p>Il s'agit du personnel de l'entrepreneur jouissant d'un accès privilégié, ce qui comprend le soutien de deuxième et de troisième niveaux.</p> <p>Le personnel du centre des opérations de l'entrepreneur comprend</p>	Le centre des opérations de protection de SPC est consacré aux services internes de SPC et aux ressources connexes. Il est probable que SPC n'autorise pas les

Tableau 2 : Rôles des utilisateurs de la SAE en fonction des exigences en matière d'attestation de sécurité

N u m é r o	Rôle ou fonction	Type prévu de données consultées	Emplacement depuis lequel se fait l'accès aux données (Canada/étranger /les deux)	Niveau prévu de classification des données	Niveau de l'attestation de sécurité	Cote de fiabilité de la Gendarmer	Responsabilité de la Direction générale des approvisionnements et de l'entrepreneur	Détails	Justification
		<ul style="list-style-type: none"> Matériel physique Point de prestation de services (entrepreneur de centre de données/SPC) Supports de sauvegarde 						habituellement des administrateurs de système et de base de données; cette catégorie d'utilisateurs aura besoin d'un accès privilégié pour être en mesure de surveiller la SAE et d'intervenir pour résoudre un problème menaçant la sécurité ou la disponibilité de la solution. De plus, ces ressources possèdent une connaissance approfondie des configurations de sécurité des différents composants de la SAE, notamment les composants de sécurité.	<p>ressources d'un tiers à se trouver au sein de son centre des opérations de protection.</p> <p>Tout accès non autorisé par l'intermédiaire de cette porte arrière fiable pourrait permettre à des adversaires d'exploiter l'ensemble de la SAE.</p>

Le passage suivant est tiré de la Norme sur le filtrage de sécurité du Secrétariat du Conseil du Trésor (de plus amples renseignements se trouvent à l'adresse <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28115§ion=text>, à la section 2 de l'annexe B).

- Accès régulier à de l'information , à des systèmes de TI et à des biens désignés Protégé A ou B, Confidentiel et Secret.
- Accès sans escorte à l'aire de réception et aux zones d'opérations et de sécurité de certaines installations du

Tableau 2 : Rôles des utilisateurs de la **SAE** en fonction des exigences en matière d'attestation de sécurité

N u m é r o	Rôle ou fonction	Type prévu de données consultées	Emplacement depuis lequel se fait l'accès aux données (Canada/étranger /les deux)	Niveau prévu de classification des données	Niveau de l'attestation de sécurité	Cote de fiabilité de la Gendarmer	Responsabilité de la Direction générale des approvisionnements et de l'entrepreneur	Détails	Justification
									<p>gouvernement fédéral.</p> <ul style="list-style-type: none"> Accès à des systèmes situés dans des zones de sécurité avec les autorisations qui pourraient être requises à des fins de maintenance, de surveillance, de détection, de sauvegarde et de reprise des activités, de mise à l'essai, d'installation et de modifications apportées aux configura-

Tableau 2 : Rôles des utilisateurs de la SAE en fonction des exigences en matière d'attestation de sécurité

N u m é r o	Rôle ou fonction	Type prévu de données consultées	Emplacement depuis lequel se fait l'accès aux données (Canada/étranger /les deux)	Niveau prévu de classification des données	Niveau de l'attestation de sécurité	Cote de fiabilité de la Gendarmer	Responsabilité de la Direction générale des approvisionnements et de l'entrepreneur	Détails	Justification
									• tions.
9.	Personnel du bureau de service de l'entrepreneur	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les données opérationnelles, y compris la réponse à la demande de propositions pour le dépannage en cas d'incidents Données sur la sécurité, y compris les justificatifs d'identité d'ouverture de session Configuration du système, y compris les composants de sécurité Rapports Point de prestation de services (entrepreneur de centre de données) Système de dossier d'incident 	Les deux (voir le flux d'information FI-C dans la Figure 3 ci-dessous)	Protégé B	Fiabilité approfondie	Oui	Entrepreneur de la SAE	Ces ressources de l'entrepreneur seront jointes par les utilisateurs finaux.	<p>Le personnel du bureau de service de l'entrepreneur fournira du soutien de première ligne aux utilisateurs du GC et aux autres utilisateurs. Les activités liées à la résolution d'un problème d'un utilisateur final exposeront probablement ces personnes à des renseignements de nature délicate.</p> <p>Afin d'éviter toute divulgation non autorisée de renseignements de nature délicate par ce moyen, les exigences en matière de sécurité sont</p>

Tableau 2 : Rôles des utilisateurs de la SAE en fonction des exigences en matière d'attestation de sécurité

N u m é r o	Rôle ou fonction	Type prévu de données consultées	Emplacement depuis lequel se fait l'accès aux données (Canada/étranger /les deux)	Niveau prévu de classification des données	Niveau de l'attestation de sécurité	Cote de fiabilité de la Gendarmer	Responsabilité de la Direction générale des approvisionnements et de l'entrepreneur	Détails	Justification
									élevées par rapport aux fonctions habituelles du centre d'assistance.
10.	Personnel de l'entrepreneur responsable du soutien de 4 ^e niveau du fabricant d'équipement d'origine	<ul style="list-style-type: none"> Données opérationnelles Données sur la sécurité, y compris les justificatifs d'identité d'ouverture de session Configuration du système, y compris les composants de sécurité Point de prestation de services (entrepreneur de centre de données) Système de dossier d'incident 	Les deux (voir le flux d'information FI-C dans la Figure 3 ci-dessous)	Protégé B	S.O.	Non	Entrepreneur de la SAE	L'entrepreneur doit obtenir l'approbation du chargé de projet de la Direction générale des approvisionnements avant de fournir des données ou des renseignements sur la SAE au personnel responsable du soutien de 4 ^e niveau du fabricant d'équipement d'origine aux fins de dépannage. Les ressources responsables du soutien de 4 ^e niveau du fabricant d'équipement d'origine ne disposeront à aucun moment pendant la durée de vie opérationnelle de la SAE d'un accès direct à la SAE ou aux données et aux renseignements qu'elle contient.	Comme cela a été indiqué, il s'agira de ressources externes au GC et à l'entrepreneur qui travailleront conformément aux lignes directrices opérationnelles établies par l'entrepreneur et approuvées par la Direction générale des approvisionnements pour les fonctions dépendant du fabricant d'équipement d'origine (ce qu'on appelle habituellement l'entretien local).

Tableau 2 : Rôles des utilisateurs de la **SAE** en fonction des exigences en matière d'attestation de sécurité

N u m é r o	Rôle ou fonction	Type prévu de données consultées	Emplacement depuis lequel se fait l'accès aux données (Canada/étranger /les deux)	Niveau prévu de classification des données	Niveau de l'attestation de sécurité	Cote de fiabilité de la Gendarmer	Responsabilité de la Direction générale des approvisionnements et de l'entrepreneur	Détails	Justification
								Les ressources responsables du soutien de 4 ^e niveau du fabricant d'équipement d'origine se trouveront aux points de prestation de services de l'entrepreneur et seront accompagnées à tout moment par des opérateurs de l'entrepreneur détenteurs d'une attestation de sécurité appropriée pendant leur séjour aux points de prestation de services.	

ANNEXE 5

GLOSSAIRE

1.0 GLOSSAIRE DES TERMES

La présente section décrit les termes clés qui sont employés tout au long de l'Énoncé des travaux (EDT). La présente annexe devrait être utilisée en parallèle avec l'Annexe 6 – Acronymes.

<u>A</u>	<u>B</u>	<u>C</u>	<u>D</u>	<u>E</u>	<u>F</u>	<u>G</u>	<u>H</u>	<u>I</u>	<u>J</u>	<u>K</u>	<u>L</u>	<u>M</u>	<u>N</u>	<u>O</u>	<u>P</u>	<u>Q</u>	<u>R</u>	<u>S</u>	<u>T</u>	<u>U</u>	<u>V</u>	<u>W</u>	<u>X</u>	<u>Y</u>	<u>Z</u>
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

A

Accès à distance : Accès à l'infrastructure du service de la solution d'achats électroniques de TPSGC par l'intermédiaire d'un réseau externe (p. ex. Internet).

Accès fondé sur les rôles : Ensemble de règles opérationnelles ou approche visant à contrôler, réglementer ou restreindre l'accès à un système à un utilisateur autorisé en fonction des rôles et des droits qui lui ont été accordés.

Accès non autorisé : Fait pour une entité d'accéder au système sans en avoir l'autorisation afin de commettre une autre infraction criminelle, comme la destruction de renseignements contenus dans le système, l'infiltration, la compromission, le piratage, l'augmentation de privilèges et l'accès non autorisé à des privilèges.

Accès sécurisé : Capacité à donner ou à refuser l'accès d'un utilisateur aux ressources contenues dans la solution.

Achat standard : L'achat standard a la particularité d'exiger une réflexion, un examen et une évaluation. L'achat est fondé sur le processus visant à trouver une solution pour un besoin à l'aide de la technologie et des connaissances actuelles. Les méthodes d'évaluation doivent être définies et peuvent recourir à des stratégies préétablies. Le processus d'approvisionnement est établi et compris, mais peut se révéler compliqué (détails ou facteurs nombreux). Le contrôle fait partie des pouvoirs du ministère. L'administration des contrats est prévisible et établie. Le risque est généralement modéré.

Achat : Processus d'achat dans le cycle d'approvisionnement.

Achats écologiques : Politique visant à veiller à ce que le gouvernement achète, utilise et aliène ses biens de façon économique et dans le respect de l'environnement, et à ce qu'il atteigne les objectifs de développement durable.

Acheminement d'un incident au palier hiérarchique approprié aux fins de résolution : Paramètre qui permet de mesurer le temps nécessaire pour qu'un incident signalé au bureau de service soit acheminé au palier hiérarchique approprié lorsqu'il est établi que la résolution de l'incident nécessite un soutien du palier X. Le temps est calculé à partir du moment où l'incident est signalé au bureau de service et qu'il est déterminé qu'il doit être acheminé au palier hiérarchique X jusqu'au moment où l'incident est acheminé au palier hiérarchique X.

Acheteur : Agent chargé des achats au sein d'une organisation. Les acheteurs peuvent comprendre les agents gouvernementaux d'approvisionnement ou de négociation des contrats (y compris leurs ministères, sociétés d'État et organismes respectifs) et les autres organisations financées par l'État qui doivent respecter des politiques d'approvisionnement ouvert et qui sont assujetties à divers accords commerciaux.

Acteur : Utilisateur, système, solution ou service qui exécute une ou plusieurs fonctions des activités ou des systèmes. Un acteur peut représenter un rôle joué par un utilisateur humain ou par un ensemble de tâches automatisées exécutées par un système de technologie de l'information externe.

Activité de sélection d'un fournisseur : Activité qui peut faire partie d'un processus d'acquisition pour un bien ou un service particulier et qui respecte une exigence ou un déroulement du travail prescrit. Le résultat final est la sélection d'un fournisseur et l'attribution d'un contrat.

Activité : Intervention sur une catégorie ou un article d'affaires qui entraîne une modification de l'état de cette catégorie ou de cet article d'affaires. Les activités sont souvent conçues et représentées dans un diagramme de déroulement du travail ou d'activités.

Adaptabilité : Capacité d'un système, d'un réseau ou d'un processus à gérer une quantité croissante de travail de façon compétente, ou capacité de cet élément à être développé pour s'adapter à la croissance. Il est ainsi possible d'accroître la capacité du matériel informatique et des logiciels au fil du temps, plutôt que de les remplacer. Un réseau adaptable devrait être en mesure de prendre en charge des connexions supplémentaires sans que le transfert de données ralentisse. Dans un cas comme dans l'autre, le matériel adaptable peut être développé de façon à répondre à la demande croissante. Même si tout le matériel informatique et tous les logiciels ont certaines limites, l'équipement et les logiciels adaptables présentent un avantage à long terme par rapport à ceux qui ne peuvent pas être développés au fil du temps.

Administrateur : Il s'agit d'un rôle défini pour gérer des fonctionnalités avancées du système.

Administration : Zone visée par un ensemble de lois sous le contrôle d'un système de tribunaux ou d'une entité gouvernementale qui diffère des zones avoisinantes. Le Canada est une fédération qui compte 11 administrations distinctes : le gouvernement fédéral (à l'échelle du pays) et les 10 gouvernements provinciaux. Les administrations sont toutes indépendantes les unes des autres dans leur champ de compétence respectif.

Agent de négociation des contrats : Se reporter à la définition d'« acheteur » dans la présente annexe.

Agent : Personne qui agit au nom d'une autre personne (le mandant) dans le cadre de rapports avec des tiers.

Aliénation : Élimination de matériel dans un système d'approvisionnement par la vente, l'échange ou la destruction. Au sein du gouvernement fédéral, les activités d'aliénation sont généralement réalisées par la Direction de la distribution des biens de la Couronne ou le Centre de distribution des biens de la Couronne de TPSGC.

Analyse comparative : Méthode de gestion qui sert à comparer le rendement de produits ou de services similaires.

Analyse des dépenses : Technique fondée sur des logiciels et des services pour recueillir, épurer, classer et analyser les données sur les dépenses. Se reporter aux définitions de « analytique », « tableau de bord », « veille stratégique » et « établissement de rapports » dans la présente annexe.

Analyse ponctuelle : Terme couramment utilisé dans les entreprises pour décrire l'analyse d'un produit (rapport analytique, analyse ou modèle statistique, ou tout autre rapport ou un résumé des données) générée à une occasion unique pour répondre à une seule question opérationnelle précise. L'utilisateur peut préciser le type de rapport à créer, car il peut choisir les éléments de données à inclure, préciser la façon de regrouper les données et choisir différents résultats ou formats pour le rapport voulu.

Analytique : Application de formules mathématiques, de statistiques, de demandes, de cubes d'information et d'autres objets de données pour analyser les divers aspects de la solution d'achats électroniques, comme les habitudes d'achat, la classification des fournisseurs, des produits et des services, les données volumétriques, la valeur des fournisseurs, les sources d'approvisionnement et les mesures des principaux fournisseurs.

Anonymat : Retrait des renseignements de nature délicate et des dossiers détaillés, pour éviter leur divulgation, et garantir leur protection et leur confidentialité.

Aperçu : Aperçu des données à un moment précis dans le temps.

Appareil mobile : Dispositif électronique transportable qui est en mesure de recevoir et de transmettre des données électroniques par un réseau sans fil. Les téléphones intelligents BlackBerry et les autres assistants numériques sécurisés sont des exemples d'appareils mobiles.

Appel d'offres transparent : Méthode d'approvisionnement axée sur la transparence qui donne aux fournisseurs la possibilité de soumissionner les marchés de l'État et permet à ce dernier d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix.

Appel d'offres : Document utilisé par TPSGC lorsque la valeur estimative du besoin est supérieure à 25 000 \$; au moins deux sources sont considérées comme étant en mesure de répondre au besoin; celui-ci est adéquatement défini à tous les égards afin de permettre l'évaluation des offres à la lumière de critères clairement établis; les offres peuvent être présentées sur une base de prix commune; l'objectif est d'accepter l'offre recevable la plus basse sans avoir à entamer des négociations.

Approbateur spécial : Rôle attribué au cas par cas, afin de définir un niveau d'approbation supplémentaire tout au long du processus d'approvisionnement.

Approvisionnement en matière de services : Discipline qui appuie la gestion et la simplification de l'approvisionnement et de la passation de contrats en ce qui concerne les travailleurs externes. L'approvisionnement en matière de services porte sur l'ensemble du cycle de vie de l'acquisition de services, depuis la requête jusqu'à la surveillance, et vise entre autres à réduire les coûts organisationnels liés à l'intégration d'une main-d'œuvre externe. Il comprend la spécification des exigences, la sélection et l'approbation des déroulements du travail, le processus de commande, le suivi des commandes et les mesures de suivi.

Approvisionnement stratégique : Par opposition à « approvisionnement transactionnel ». Le fait de participer à la définition des besoins, à la satisfaction du client et au processus de création de la valeur.

Approvisionnement transactionnel : Achat qui consiste uniquement en une fonction de soutien et qui concerne davantage l'administration (commande, suivi, facturation) que la stratégie.

Approvisionnement : Processus d'obtention de biens et de services qui comprend l'identification des besoins et l'acquisition de biens et de services à partir d'un système d'approvisionnement ou au moyen d'achats.

Architecture axée sur les services : Caractéristique architecturale dans la conception d'un logiciel informatique dans laquelle les composantes d'une application fournissent des services à d'autres composantes par l'intermédiaire de protocoles, habituellement sur un réseau. Les principes de l'orientation sur les services sont les mêmes, peu importe le vendeur, le produit ou la technologie.

Architecture de données : Ensemble des modèles, des politiques, des règles et des normes régissant la collecte de données ainsi que les méthodes visant à enregistrer, à organiser, à intégrer et à appliquer les données dans les systèmes de données et les organisations.

Architecture technologique : Activités liées à la conception et à l'élaboration de l'infrastructure de technologie de l'information et des outils qui appuient les tours de services de technologie de l'information.

Arrangement en matière d'approvisionnement (AA) : Méthode d'approvisionnement que TPSGC utilise pour se procurer des biens et services. Comme les offres à commandes, il ne s'agit pas d'un contrat, et aucune des parties n'est légalement liée à la suite de la signature d'un arrangement en matière d'approvisionnement uniquement.

Assistant intelligent : Élément de l'interface utilisateur qui présente à l'utilisateur une série de fenêtres de dialogue qui le guident lorsqu'il effectue une série de tâches bien précises. Les tâches qui sont complexes, nouvelles ou que l'utilisateur n'est appelé à exécuter que rarement deviennent plus faciles avec l'aide d'un assistant intelligent (p. ex., la configuration de l'utilisateur).

Assurance de la qualité : Système d'activités dont le but est de garantir que le contrôle de la qualité est effectué de façon efficace. Pour un bien ou un service particulier, cela comprend la vérification, les audits et l'évaluation des facteurs de qualité qui ont une incidence sur la spécification, la production, l'inspection et la distribution.

Authentification : Processus visant à vérifier l'identité numérique de l'expéditeur d'une communication par réseau.

Autorisation de modification : Méthode pour modifier un bon de commande ou un contrat existant

Autorisation de sécurité : Processus continu consistant à obtenir et à maintenir une décision officielle de gestion prise par un cadre supérieur de l'organisation. Ce processus vise à autoriser l'exploitation d'un système d'information et à accepter expressément le risque d'en dépendre pour appuyer un groupe d'activités opérationnelles, en se fondant sur la mise en œuvre d'un ensemble convenu de contrôles de sécurité et sur les résultats de l'évaluation de sécurité continue.

Autorisation de tâches (AT) : Outil administratif structuré grâce auquel le client autorise un entrepreneur à effectuer les travaux « selon la demande », conformément aux modalités du contrat. L'AT n'est pas un contrat individuel.

Autorité contractante : Personne autorisée à conclure un contrat au nom du Canada.

Autorité : Droit d'assumer certaines fonctions et de prescrire des règles qui régissent la conduite des autres. Dans un contexte de gestion équilibrée, le pouvoir administratif représente la mise en œuvre de la politique ministérielle et il est jumelé à la responsabilité et à l'obligation de rendre compte. Il peut aussi s'agir d'une personne qui est souvent réputée posséder des connaissances approfondies dans un domaine donné.

Avis d'adjudication de contrat (AAC) : Renseignements sur le soumissionnaire à qui le contrat a été attribué.

Avis d'appel d'offres : Avis public annonçant le lancement d'un appel d'offres.

Avis de fermeture d'un dossier d'incident : Paramètre qui permet de mesurer le temps nécessaire au bureau de service pour fournir un avis de fermeture de dossier à un utilisateur qui a signalé un incident

ou présenté une demande de service au bureau de service. Le temps est calculé à partir du moment où la résolution de l'incident ou l'exécution de la demande de service est consignée dans le système jusqu'au moment où l'avis de fermeture est donné à l'utilisateur.

Avis public : Annonces publiées par tous les niveaux et toutes les directions générales du gouvernement, les entreprises et les particuliers. Les avis publics nous informent au sujet des mesures gouvernementales, des conditions environnementales et des changements économiques.

Avis : Annonce électronique qui demande des biens ou des services, indique qu'une demande de soumissions a été mise à jour ou modifiée, ou annonce l'attribution d'un contrat.

[Haut de page](#)

B

Base de connaissances : Répertoire de gestion des connaissances qui permet de recueillir, d'organiser, d'extraire et d'échanger des renseignements actuels ou antérieurs (p. ex. savoir de l'entreprise). Un système fondé sur les connaissances utilise des outils d'intelligence artificielle et peut être axé sur un domaine particulier (p. ex. approvisionnement) de façon à fournir la connaissance ou la justification nécessaire à la prise de décisions éclairées. Les connaissances sont acquises et représentées à l'aide de techniques, de règles, de cadres et de scripts divers.

Base de données : Ensemble de données regroupées de manière ordonnée. Il s'agit d'un ensemble de schémas, de tableaux, de demandes, de rapports, d'affichages et d'autres éléments.

Besoin opérationnel : Énoncé précis qui décrit une caractéristique ou un élément particulier d'une entreprise, d'un produit, d'une solution ou d'un service afin de répondre à un besoin opérationnel défini. Un besoin opérationnel décrit un objectif opérationnel qui permettra de résoudre un problème, de respecter une norme ou d'exercer une fonction opérationnelle nécessaire.

Bien : Toute chose tangible ou intangible que l'on peut posséder ou contrôler afin de produire de la valeur et dont la possession a pour but de créer une valeur économique.

Biens ou services : Biens ou services offerts par un fournisseur pour un marché défini. Se reporter à la définition de « produit » dans la présente annexe.

Bon de commande : Offre écrite par un acheteur, pour un fournisseur, indiquant de façon officielle toutes les modalités d'une transaction proposée qui est créée dans la solution d'approvisionnement lorsqu'un panier d'achats est commandé. Le bon de commande comprend tous les éléments qui se trouvent dans le panier d'achats d'un fournisseur. Il peut être imprimé et envoyé au fournisseur.

Bus de service d'entreprise : Modèle d'architecture logicielle utilisé pour concevoir et mettre en œuvre la communication entre des applications logicielles qui interagissent les unes avec les autres dans une architecture orientée sur le service.

[Haut de page](#)

C

Cadre d'évaluation des prix : Sert à l'établissement, par l'agent de négociation des contrats, d'un seuil de prix dans le cadre duquel le fournisseur peut augmenter ou diminuer son prix, sans chercher à obtenir l'approbation de l'agent de négociation des contrats (-30 % + 30 %). Si le prix qu'il propose ne respecte pas ce seuil, un avis sera envoyé à l'agent de négociation des contrats.

Cas d'utilisation : Outil d'analyse qui décrit les tâches qu'un système, une solution ou un service exécute pour un acteur ainsi que les buts que cet acteur atteindra à l'issue du processus. Il devrait produire et dépeindre un résultat observable et mesurable qui a de la valeur pour l'acteur.

Catalogue interactif : Partie d'un système de gestion de catalogue qui relie un acheteur au site Web externe d'un fournisseur à partir de la solution d'achats électroniques.

Catalogue interactif multi-fournisseurs : Partie d'un système de gestion de catalogue qui relie un acheteur au site Web externe de plusieurs fournisseurs à partir de la solution d'achats électroniques. Se reporter à la définition de « catalogue interactif » dans la présente annexe.

Catalogue : Liste ordonnée et descriptive des produits ou des services fournis par les fournisseurs aux acheteurs potentiels, sur Internet. Il permet aux autorités contractantes de gérer leurs catalogues en ligne, de partager leurs catalogues à d'autres autorités contractantes et de gérer des commandes par voie électronique. Les fournisseurs peuvent téléverser leur catalogue, le soumettre aux fins d'approbation au moyen de l'application et recevoir des commandes par voie électronique.

Centre de coûts (CC) : Unité administrative choisie au sein d'une organisation afin de rassembler et de contrôler les coûts.

Centre de données : Installation utilisée pour héberger des systèmes informatiques et des composantes connexes, comme des systèmes de télécommunication et de stockage.

Centre des opérations : Emplacement utilisé par l'entrepreneur incluant l'infrastructure et les ressources nécessaires pour la gestion et le fonctionnement centralisés de TPSGC.

Centre des opérations du contrat : Emplacement utilisé par l'entrepreneur qui regroupe l'infrastructure et les ressources requises pour la gestion et le fonctionnement centralisés de la solution d'achats électroniques. Il existe deux types de centre des opérations : les centres d'exploitation de réseau (CER), et les centres des opérations de sécurité (COS).

Clauses actives : Les clauses qui ne sont pas considérées comme expirées et qui peuvent, à un moment donné, être utilisées dans la solution.

Clauses historiques : Clauses qui ne sont pas en vigueur et qui ne sont pas utilisées dans la solution à un moment donné.

Client : Ministère, organisme, direction générale, division, société d'État ou autre entité à qui TPSGC procure des biens et des services.

Coentreprise : Association d'au moins deux parties qui regroupent leurs fonds, leurs biens, leurs connaissances, leur expertise ou d'autres ressources dans une entreprise commerciale conjointe, parfois appelée consortium, pour présenter ensemble une soumission en vue de répondre à un besoin.

Collaboration : Processus qui permet à plusieurs parties à l'interne ou à l'externe de travailler conjointement pour présenter leurs idées, leurs renseignements et leur expérience antérieure à une fin particulière.

Commande : Une demande confirmée par une partie à une autre pour l'achat, la vente, la livraison ou la réception de biens ou de services en vertu des modalités précisées. Se reporter à la définition de « bon de commande » dans la présente annexe.

Configuration : Paramètres prêts à utiliser qui peuvent être configurés sans que la création d'un nouveau code soit nécessaire afin de respecter les exigences du gouvernement du Canada en matière de services,

y compris l'architecture de technologie de l'information, la fonctionnalité, le rendement, la disponibilité, la maintenabilité, la sécurité, de même que la continuité des opérations et la reprise après sinistre.

Conformité : Vérification visant à ce que les politiques, les pratiques, les normes, les règlements, les lignes directrices et les modalités obligatoires définies dans un contrat soient respectés. Se reporter à la définition de « vérification » dans la présente annexe.

Contrat de licence : Contrat en vertu duquel le détenteur d'un droit autorise une autre personne à utiliser ce droit, sans recours en justice.

Contrôle d'accès : Contrôles de sécurité permettant d'autoriser ou d'interdire l'accès à un utilisateur aux ressources contenues dans un système d'information.

Contrôle de la qualité : Gamme d'activités dont le but est de vérifier que le produit ou le service offert est conforme aux exigences en matière de qualité.

Coût estimatif : Coût à utiliser pour prendre une décision quant au choix d'un fournisseur, lequel coût est déterminé dans le cadre d'une consultation entre TPSGC et le client comme étant représentatif de tous les travaux connus et les travaux imprévus attendus découlant du besoin, c'est-à-dire, la valeur estimative totale du contrat.

[Haut de page](#)

D

Date de clôture : Date à laquelle toutes les soumissions doivent être reçues par avis public.

Date de publication : Date à laquelle l'avis d'appel d'offres devient actif et à laquelle les fournisseurs et le grand public sont en mesure de consulter l'avis sur le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG).

Date d'entrée en service : Date à laquelle le service sera mis en œuvre dans l'environnement de production.

Délégué : Toute personne à qui est accordée l'autorisation d'agir au nom d'une autre personne dans le but d'exécuter ou d'approuver un ensemble défini de tâches.

Demande d'achat : Document qui présente une série d'articles sélectionnés à partir d'articles du catalogue qui sont disponibles.

Demande d'arrangements en matière d'approvisionnements: Outil d'approvisionnement mis sur pied par TPSGC pour utilisation par ses clients, afin de permettre aux acheteurs de lancer des appels d'offres dans un bassin de fournisseurs préqualifiés pour des exigences particulières. L'objectif est d'établir un cadre permettant le traitement rapide des appels d'offres individuelles, menant ainsi à des contrats juridiquement contraignants pour les biens et les services définis dans ces appels d'offres.

Demande d'offre à commandes (DOC) : Document d'invitation à soumissionner utilisé pour obtenir des offres à commandes. La DPrix doit indiquer clairement le besoin, la méthode d'évaluation et les critères de sélection des soumissions, les procédures relatives aux commandes subséquentes, les méthodes de classement à employer, le cas échéant, pour passer les commandes subséquentes dans le cadre des offres à commandes autorisées, ainsi que toutes les conditions applicables aux contrats créés par les commandes subséquentes.

Demande de prix (DPrix) : Document d'invitation à soumissionner utilisé pour obtenir des soumissions pour des achats de faible valeur estimés à moins de 25 000 \$ (y compris toutes les taxes applicables) auprès d'un ou de plusieurs fournisseurs. Il s'agit d'une demande présentée aux soumissionnaires, évaluée en vue d'accepter la soumission recevable la plus basse.

Demande de propositions (DP) : Forme d'appel de soumissions utilisée lorsque le choix d'un fournisseur ne peut se baser uniquement sur le prix le plus bas. Une DP est utilisée pour obtenir la solution la plus rentable, d'après les critères d'évaluation qui y sont définis.

Demande de renseignements (DDR) : DDR ou lettre d'intérêt n'est pas une invitation ouverte à soumissionner. L'acheteur veut recevoir des commentaires des fournisseurs et peut ouvrir ou émettre à nouveau une occasion à une date ultérieure.

Demande de soumissions : Invitation s'adressant aux fournisseurs afin qu'ils présentent une soumission, des prix ou une offre.

Demande de X (DX) : Terme très couramment utilisé dans le contexte de l'approvisionnement stratégique et des acquisitions. Il s'agit d'un terme polyvalent qui englobe toutes les références à une demande de renseignements (DDR), une demande de propositions (DP), une demande de prix (DPrix), une demande d'arrangement en matière d'approvisionnement (DAMA) et une demande d'offre à commandes (DOC).

Demande d'exception : Activité associée à l'exécution des demandes des utilisateurs finaux pour des produits ou des services qui ne figurent pas dans les politiques normalisées du gouvernement du Canada.

Demande intelligente : Demande sur le Web qui peut être configurée en fonction d'une logique ou de règles opérationnelles, et qui peut répondre de façon appropriée aux intrants d'un utilisateur. Elle simplifie le processus de commande et permet aux acheteurs d'acheter des produits de façon intelligente. Elle permet aussi aux utilisateurs d'associer des données épurées et exactes à la demande existante. Elle offre une expérience de commande et de magasinage en ligne simple et familière.

Demandeur : Utilisateur interne qui a le pouvoir de présenter des demandes électroniques (requêtes) pour des biens ou des services.

Déni de service : Tentative de rendre un ordinateur ou une ressource de réseau indisponible aux utilisateurs prévus. Exemples : attaque à la bande passante, refus de service distribué, rétrodiffusion, attaque par consommation des ressources système, entrave à la communication, perturbation des renseignements sur l'état actuel, du routage ou de l'information relative au nom de domaine, et dégradation de sites Web.

Dépenses : Processus de collecte, d'épuration, de classification et d'analyse des renseignements sur les dépenses afin de traiter les dépenses liées aux contrats en vigueur, de réduire les coûts d'approvisionnement et de surveiller la conformité.

Dépôt central : Plateforme centrale de tous les répertoires qui sont associés. Se reporter aux définitions de « répertoire de clauses », de « répertoire de fournisseurs », et de « répertoire de contrats » dans la présente annexe.

Dépôt de garantie : Dépôt de titres, par le soumissionnaire ou l'entrepreneur, y compris des obligations garanties par le gouvernement, des lettres de change ou des lettres de crédit irrévocables, que l'autorité contractante peut convertir pour remplir les obligations du soumissionnaire ou de l'entrepreneur.

Déroulement du travail : Acheminement d'un dossier d'approvisionnement le long d'un déroulement du travail prescrit (ou parcours du processus) lié à un service ou un bien particulier. Le déroulement du travail

peut être configuré en fonction des produits de base, des règles opérationnelles, des politiques et des étapes particulières (p. ex., la collaboration, l'examen, la validation, l'évaluation des soumissions et l'approbation).

Description d'achat : Un énoncé des exigences nécessaire pour identifier et décrire un produit ou un service, mais qui peut être moins détaillé qu'une spécification. La description comprend suffisamment de données pour permettre l'achat et l'évaluation de l'article soit en se reportant à une spécification ou à une norme, soit en y intégrant des données essentielles sur le rendement.

Disponibilité des applications : Pourcentage du temps où la solution d'achats électroniques est disponible dans le cadre des activités opérationnelles habituelles.

Disponibilité du bureau de service : Périodes obligatoires pendant lesquelles les utilisateurs doivent avoir accès aux services fournis par le bureau de service.

Disposition remplacée : Version précédente d'une disposition ayant été archivée, mais pouvant servir de référence au besoin.

Disposition : Divers processus associés à la mise en œuvre de décisions de conservation, de destruction ou de transfert qui sont documentées dans les autorisations de disposition de documents ou d'autres instruments.

Document électronique : Document sur support de données électronique qui est produit, communiqué, conservé et accessible au moyen d'un équipement électronique.

Document : Écrit, imprimé ou fichier électronique qui fournit un renseignement ou une preuve, ou qui sert de document officiel.

Données de base : Données qui décrivent une personne (p. ex., un client, un employé, un fournisseur), un endroit (p. ex., un emplacement, un territoire de vente ou un bureau) et une chose (p. ex., un compte, un produit, un actif ou un ensemble de documents) qui fait partie des activités d'une organisation.

Données en temps réel : Données actives qui sont utilisées dans la solution à un moment donné.

Données historiques : Données provenant de périodes passées qui servent généralement de fondement pour établir des prévisions sur les données ou les tendances futures. Il s'agit de données qui peuvent contenir un fait important, à un certain moment (p. ex. rapport ponctuel, image instantanée d'une base de données ou renseignements sur une version).

Données ouvertes : Philosophie et pratique qui rendent les données facilement accessibles afin d'en permettre la réutilisation de façons nouvelles et imprévues. <http://ouvert.canada.ca>

Données publiques : Renseignements qui portent sur de l'information accessible au public. Se reporter à la définition de « données ouvertes » dans la présente annexe.

Données sur la solution d'achats électroniques : Toutes les données associées à la solution d'achats électroniques, y compris les données sur les utilisateurs de la solution d'achats électroniques et les données opérationnelles sur la solution d'achats électroniques.

Données sur les utilisateurs de la solution : Par exemple, le compte, les notifications, les affichages personnalisés et les filtres.

Données transactionnelles : Données qui décrivent un événement ou une transaction interne ou externe qui a lieu quand une organisation mène ses activités (p. ex., commande client, facturation, bon de commande, document de livraison, paiement par carte de crédit, etc.).

Dossier auto-décompactable : Dossier électronique de fichiers compressés.

Dossier : Information créée, reçue et conservée sous n'importe quel format à titre de preuve ou à titre informatif par une organisation ou une personne dans l'exercice de ses obligations juridiques ou à des fins professionnelles.

Droit de premier refus : Le gouvernement du Canada communique avec le fournisseur classé au premier rang dans l'offre à commandes afin de déterminer si celui-ci peut satisfaire au besoin. Le cas échéant, une commande subséquente à l'offre à commandes sera effectuée. Si le fournisseur en question n'est pas en mesure de satisfaire au besoin, l'utilisateur communiquera avec le fournisseur suivant du classement.

[Haut de page](#)

E

Enchères électroniques inversées : Enchères inversées en ligne qui ont lieu en temps réel. Les fournisseurs sont ainsi en concurrence pour présenter l'offre la plus intéressante.

Enchères électroniques : Fonction en ligne entre des encanteurs et des enchérisseurs qui a lieu sur un marché électronique. Se reporter à la définition d'« enchères électroniques inversées » dans la présente annexe.

Énoncé des travaux (EDT) : Partie d'un contrat qui contient une description narrative complète du travail à accomplir. L'EDT définit les tâches à accomplir ou les services à fournir en termes clairs, concis et précis. Il définit également les services ou les produits livrables qui sont requis pour exécuter le contrat.

Entente-cadre : Terme général désignant une entente avec un ou plusieurs fournisseurs qui établit les modalités en vertu desquelles des achats particuliers peuvent être effectués tout au long de la durée de l'entente. Elle peut notamment être appelée « offre à commandes », « arrangement en matière d'approvisionnement » ou « contrat comportant des autorisations de tâches » par le Canada.

Ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG)

- 1) Ententes négociées dans les régions du pays où les droits et titres ancestraux n'ont jamais été réglés par un traité ou par un autre moyen juridique. Il s'agit d'ententes durables et modernes entre des groupes de requérants autochtones, le Canada et la province ou le territoire concerné. Bien qu'elles soient toutes uniques, ces ententes comprennent généralement des éléments comme la propriété des terres, la valeur monétaire, les droits d'exploitation des ressources fauniques, la participation à la gestion des terres, des ressources, de la faune et de l'environnement, ainsi que des mesures pour promouvoir le développement économique et protéger la culture autochtone. De nombreuses ententes comprennent également des dispositions relatives à l'autonomie gouvernementale des Autochtones.
- 2) Les ERTG ont force de loi, et elles ont préséance sur tous les accords commerciaux. Contenues dans des ententes signées par le Canada et appuyées par la loi, les obligations découlant des ERTG sont juridiquement contraignantes.

Entrepôt de données : Système utilisé pour produire des rapports et analyser des données. Les entrepôts de données constituent des dépôts centraux de données intégrées provenant d'une ou de plusieurs sources hétérogènes. Ils comprennent des données actuelles et historiques, et permettent de créer des rapports analytiques destinés aux travailleurs du savoir de l'ensemble de l'entreprise.

Entrepreneur : Personne, entité ou entités désignées dans le contrat comme devant fournir des biens ou des services, ou les deux, au Canada.

Entreprise autochtone : Entreprise dont au moins 51 % des intérêts sont détenus et contrôlés par des Autochtones; si l'entreprise compte six employés à temps plein ou plus, au moins le tiers d'entre eux sont des Autochtones.

Entretien : Coûts liés au maintien d'un bien immobilier en bon état de fonctionnement.

Estimation : Se reporter à la définition de « soumission » dans la présente annexe.

Établissement de rapports : Production de rapports normalisés, personnalisés ou ponctuels en fonction des domaines particuliers des renseignements requis qui sont affichés dans le format le plus approprié. Se reporter à la définition de « Veille stratégique ».

Évaluation comparative : Comparaison des estimations et des soumissions des fournisseurs pour des biens ou des services. Cette comparaison est fondée sur des critères comme le prix, la quantité, les efforts déployés, le délai d'exécution et la prestation des services, pour la sélection d'un fournisseur.

Évaluation de la complexité et des risques des projets : Processus et outils utilisés au sein de TPSGC, initialement à la réception de la demande et de manière répétée tout au long du processus d'approvisionnement, afin de déterminer et d'établir le niveau de complexité d'un projet d'approvisionnement (cinq niveaux de complexité), puis d'évaluer et d'atténuer les risques liés au projet.

Évaluation de la menace et des risques (EMR) : Processus structuré visant à établir les risques et à fournir des recommandations pour atténuer les risques par l'analyse des ressources essentielles du système ou du service, des cas ou des scénarios de menace potentielle et des vulnérabilités inhérentes.

Évaluation de sécurité : Processus continu d'évaluation du rendement des contrôles de sécurité de TI pendant le cycle de vie des systèmes d'information. Ce processus vise à établir la mesure dans laquelle les contrôles sont mis en œuvre adéquatement, fonctionnent comme prévu, et produisent les résultats voulus pour ce qui est de répondre aux besoins opérationnels des ministères en matière de sécurité. L'évaluation de la sécurité soutient l'autorisation en donnant des raisons d'avoir confiance à la sécurité du système d'information.

Exigence fonctionnelle : Exigence qui définit une fonction d'un système et ses composantes. Une fonction s'entend d'une série d'intrants, de comportements et d'extrants.

Exigence non fonctionnelle : Exigence qui précise les critères qu'on peut utiliser pour évaluer le fonctionnement d'un système, et non des comportements précis.

Expérience client : Prestation d'une expérience similaire à celle qu'offrirait une entreprise à un consommateur.

[Haut de page](#)

F

Fabricant de pièces d'origine : Fabricant du matériel, comme en témoigne le nom qui figure sur le matériel et dans tous les documents connexes.

Facture : Document de facturation préparé par le vendeur qui contient des détails relatifs aux biens vendus ou aux services rendus à l'acheteur.

Faible valeur en dollar : Exigences en matière d'approvisionnement qui sont généralement moins complexes, qui présentent un faible risque, et dont la valeur totale estimée est de moins de 25 000 \$, incluant toutes les taxes applicables.

Fiabilité : Mesures qui témoignent de la capacité d'un produit à fonctionner de façon satisfaisante quand il le faut, pour la période requise et dans l'environnement désigné.

Fiches de rendement : Outil de gestion du rendement de la stratégie – rapport semi-structuré, accompagné de méthodes de conception et d'outils d'automatisation pouvant être utilisés par les gestionnaires pour suivre les activités exécutées par le personnel sous leur autorité et à surveiller les conséquences découlant de ces actions.

Filtre : Mécanisme qui permet d'inclure des données particulières dans un rapport ou d'en exclure en fonction de la décision de l'utilisateur.

Formateur : Personne chargée de la formation relative à un service.

Formation des formateurs : Programme de formation conçu pour apprendre aux participants comment offrir aux utilisateurs finaux de la formation en salle de classe et de la formation pratique sur la solution de services.

Formulaire d'établissement d'énoncé des travaux : Document qui présente aux utilisateurs les différentes étapes à suivre pour élaborer une description narrative du travail à accomplir. Le formulaire d'établissement contient des questions visant à guider l'utilisateur ainsi qu'à donner une orientation au contenu et à la version finale de l'énoncé des travaux (EDT).

Fournisseur unique : Bien ou service qu'un seul fournisseur est en mesure de fournir. Un contrat destiné à un fournisseur unique signifie que seulement un fournisseur peut répondre au besoin et que, même si on émettait une demande de soumissions, on obtiendrait la réponse du seul fournisseur pouvant répondre au besoin.

Fournisseur : Personne qui fournit des biens ou des services. Il s'agit d'un utilisateur externe de la solution d'achats électroniques qui utilisera cette solution afin de proposer ses services en réponse à différents appels d'offres publiés par le gouvernement du Canada.

[Haut de page](#)

G

Gérer : Sélectionner, extraire, afficher, créer, examiner, copier, modifier, mettre à jour, exécuter, échanger, surveiller, distribuer, réutiliser, sauvegarder et supprimer tout dossier sur la solution d'achats électroniques et tout renseignement sur le projet de solution d'achats électroniques, ainsi que toute métadonnée et valeur de métadonnée.

Gestion (ou administration) de contrat : Service qui comprend la gestion d'un contrat, la gestion de la modification d'un contrat ou la gestion d'une entente entre le gouvernement du Canada et un ou plusieurs

fournisseurs. La gestion de contrat comprend la préparation, le déroulement du travail, l'administration, la modification et le stockage d'un contrat ou d'une entente tout au long de son cycle de vie.

Gestion de la charge de travail : Capacité d'attribuer, de prévoir et de gérer les tâches et les calendriers du personnel des achats, y compris la capacité d'affecter des travailleurs à des secteurs de service, de gérer les disponibilités et de répartir également le volume et les tâches sur l'ensemble du personnel aussi efficacement que possible et conformément aux objectifs de niveau de service.

Gestion de processus : Ensemble des activités de planification et de surveillance du rendement d'un processus opérationnel. Il s'agit de l'application de connaissances, de compétences, d'outils, de techniques et de systèmes pour définir, visualiser, mesurer, contrôler, communiquer et améliorer les processus.

Gestion de projets ou d'activités : Ensemble d'outils et de méthodes facilement accessibles dans la solution et servant à gérer les projets d'approvisionnement et les activités connexes.

Gestion des connaissances : Gestion systématique du capital de connaissances d'une organisation dans le but de créer de la valeur et de répondre à des besoins stratégiques et tactiques; elle comprend des initiatives, des processus, des stratégies et des systèmes qui permettent et améliorent le stockage, l'évaluation, l'échange, le perfectionnement et la création de connaissances.

Gestion des correctifs : Méthodes et procédures normalisées visant à réduire au minimum les répercussions des problèmes sur les services de la solution d'achats électroniques de TPSGC.

Gestion des documents : Coordination et contrôle du flux (stockage, extraction, traitement, impression, acheminement et distribution) de documents électroniques et papier de manière sécuritaire et efficace pour veiller à ce que les personnes autorisées puissent y avoir accès au besoin.

Gestion des données de base : Méthode permettant le regroupement en un seul fichier appelé le « fichier maître », qui constitue un point de référence commun, de l'ensemble des données essentielles, transactionnelles, opérationnelles et analytiques liées à l'approvisionnement du gouvernement du Canada. La gestion des données de base est un ensemble d'étapes axées sur la technologie qui permettra d'assurer l'uniformité et l'exactitude des données partagées liées à l'approvisionnement.

Gestion des incidents : Processus qui consiste à consigner, à enregistrer et à résoudre des incidents. L'objectif de la gestion des incidents est de rétablir le service au client le plus rapidement possible plutôt que de tenter de trouver une solution permanente.

Gestion des justificatifs d'identité des fournisseurs : Gestion qui nécessite la collecte, le suivi (p. ex., documents manquants ou expirés), le regroupement et la conservation des éléments de preuve (p. ex., attestations, documents juridiques, évaluations de la qualité, attestations de sécurité pour une installation ou une personne, résultats des mises à l'essai des produits, énoncés de l'intégrité des services et documents d'attestation) en ce qui concerne la capacité actuelle et l'expérience d'un fournisseur. Dans la plupart des cas, les justificatifs d'identité des fournisseurs sont fournis par le fournisseur dans une soumission.

Gestion des justificatifs d'identité et de l'accès : Service de la solution d'achats électroniques de TPSGC, appartenant à l'entrepreneur et géré par ce dernier dans ses locaux, qui peut être commandé par TPSGC en vue de fournir des services de gestion des justificatifs d'identité et d'authentification des comptes ainsi que de gestion des comptes de la solution d'achats électroniques.

Gestion des problèmes : Méthodes et procédures normalisées visant à réduire au minimum les répercussions des problèmes.

Gestion des relations avec les fournisseurs : Fonction qui consiste à gérer les interactions et les activités intégrales quotidiennes en collaboration avec un fournisseur tout au long du cycle de vie d'un projet, d'un produit ou d'un service.

Gestion des ressources : Processus d'utilisation des ressources de la façon la plus efficace possible. Il peut s'agir de ressources réelles, comme des biens corporels et de l'équipement, de ressources financières et de ressources en main-d'œuvre, comme des employés.

Gestion des risques liés aux fournisseurs : Gestion qui comprend tous les outils utilisés pour modéliser, cartographier et suivre la possibilité que des événements indésirables liés à un fournisseur se produisent et nuisent aux opérations d'achat et aux résultats de celles-ci. La gestion des risques liés aux fournisseurs comprend la capacité de surveiller la conformité des contrats, de cerner les sources de risques (p. ex., cadres visant à appliquer une approche systématique à la gestion du risque), d'élaborer des indicateurs de risque et, par la suite, de gérer et de surveiller le risque opérationnel lié à l'approvisionnement et à la mise en œuvre de mesures correctives par le fournisseur au besoin.

Gestion des versions : Méthodes et procédures normalisées visant à intégrer et à faire cheminer la mise en œuvre, l'essai, le déploiement et l'appui des services de la solution d'achats électroniques de TPSGC.

Gestion du changement : Méthodes et procédures normalisées pour apporter, avec efficacité et dans les plus brefs délais, des modifications aux services de la solution d'achats électroniques de TPSGC, afin de réduire le nombre d'incidents qui en découlent et leurs répercussions sur le service.

Gestion du cycle de vie des contrats : Processus permettant de gérer systématiquement et efficacement la création, l'exécution et l'analyse des contrats pour maximiser le rendement opérationnel et financier, et réduire le risque au maximum. Se reporter à la définition de « gestion (ou administration) de contrat » dans la présente annexe.

[Haut de page](#)

H

Heure de clôture : Heure exacte et fuseau horaire où les soumissions doivent être reçues.

Hôte : Entité associée à une adresse IP et connectée à un réseau IP.

[Haut de page](#)

I

Incident : Tout événement qui ne fait pas partie de l'exploitation normale d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une réduction de la qualité du service.

Indicateur de rendement clé : Type de mesure du rendement utilisé pour mesurer la réussite d'une activité particulière.

Information protégée : Renvoie aux dispositions particulières de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et s'applique aux renseignements personnels, à l'information sur la vie privée et à l'information sur les entreprises de nature délicate.

- 1) Protégé A (renseignements de nature peu délicate) : s'applique aux renseignements qui, s'ils sont compromis, risqueraient vraisemblablement de porter préjudice à d'autres intérêts que l'intérêt national (p. ex. divulgation de salaires spécifiques).
- 2) Protégé B (renseignements de nature particulièrement délicate) : s'applique aux renseignements qui, s'ils sont compromis, risqueraient vraisemblablement de causer un préjudice sérieux à des intérêts autres que l'intérêt national (p. ex. perte de réputation ou d'avantage concurrentiel).
- 3) Protégé C (renseignements de nature extrêmement délicate) : s'applique à un nombre très restreint de renseignements qui, s'ils sont compromis, risqueraient vraisemblablement de causer un préjudice extrêmement sérieux à des intérêts autres que l'intérêt national (p. ex. perte de vie).

Infrastructure à clés publiques (ICP) : Système complet nécessaire à la prestation de services de chiffrement à clés publiques et de signatures numériques dans une grande variété d'applications. Une organisation établit et maintient un environnement de réseautage digne de confiance en gérant les clés et les certificats au moyen d'une infrastructure à clés publiques.

Infrastructure comme service : Fonction qui permet à un utilisateur d'obtenir des ressources de traitement, de stockage, de réseau et d'autres ressources informatiques fondamentales pour pouvoir ensuite déployer et exécuter les logiciels de son choix, y compris des systèmes d'exploitation et des applications. L'utilisateur ne gère ni ne contrôle l'infrastructure en nuage sous-jacente, mais il exerce un contrôle sur les systèmes d'exploitation, les unités de stockage, les applications déployées et, dans certains cas et de façon limitée, certaines composantes du réseau (p. ex. pare-feu hôtes).

Infrastructure de la solution d'achats électroniques : Ensemble du matériel, des logiciels d'exploitation et des installations utilisés pour traiter et gérer la solution d'achats électroniques.

Installation de l'entrepreneur : Centre de données, centre des opérations de sécurité, ou un centre d'assistance, et tout service de soutien hébergé dans les installations de l'entrepreneur.

Installation : Services d'installation généraux fournis par l'entrepreneur. Les besoins en services d'installation sont décrits à la section « Installation » de l'Annexe A, Énoncé des travaux – Généralités, de la solution d'achats électroniques de TPSGC et ailleurs dans le contrat.

Intégration : Processus qui consiste à regrouper des sous-systèmes dans un seul système et à veiller à ce que ces derniers soient compatibles.

Interface de programmation d'applications (API) : Ensemble de procédures, de protocoles et d'outils pour la création d'applications, y compris les interfaces qui permettent aux composants logiciels et matériels de communiquer entre eux.

Interface utilisateur (IU) : Tout ce qui est conçu dans un appareil avec lequel un être humain peut interagir – y compris l'écran, le clavier, la souris, le pointeur optique, l'apparence d'un ordinateur de bureau, les caractères lumineux, les messages d'aide et la façon dont un programme d'application ou un site Web invite à l'interaction et y répond. L'interface utilisateur peut sans doute comprendre l'« expérience utilisateur » globale, laquelle peut comprendre l'apparence esthétique de l'appareil, le temps de réponse et le contenu qui est présenté à l'utilisateur dans le contexte de l'interface utilisateur.

Interopérabilité : Propriété ou capacité d'un système ou d'une solution dont les interfaces sont entièrement comprises, de telle façon que ce système ou cette solution fonctionne avec d'autres systèmes ou solutions sans accès restreint ou mise en œuvre.

Intervenant : Personne ou groupe qui a des intérêts dans l'élaboration ou l'acquisition d'un système, d'un produit ou d'un service. Personne ou groupe concerné par le changement, le besoin, ou la solution.

Intuitif : Caractéristique souhaitable associée à la notion de convivialité. Dans le contexte de la solution d'achats électroniques et des relations entre l'utilisateur et le service, « intuitif » signifie que l'utilisateur peut saisir rapidement ce qui se passe. Cela signifie que l'utilisateur peut comprendre rapidement le processus et les tâches précises qui sont en cours sans avoir besoin d'autre aide ou d'autres renseignements, ou sans faire appel à un raisonnement déductif.

Inventaire : Liste détaillée de biens ou de services qui indique le nombre d'articles et habituellement la valeur de ceux-ci.

[Haut de page](#)

J-K

Jour ouvrable : Tout jour de travail, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés et d'autres congés, et de toute autre journée où le titulaire de licence est fermé.

[Haut de page](#)

L-M

Lacune : Manque, besoin, insuffisance ou absence de quelque chose de nécessaire pour garantir l'intégralité, la perfection ou l'adéquation, sur le plan de la forme ou de la fonction. Il peut s'agir d'une imperfection, d'une défectuosité ou d'une erreur dans le matériel fabriqué ou le service.

Lettre d'intention : Engagement à l'égard de l'attribution d'un contrat à un entrepreneur désigné. Elle peut être utilisée pour autoriser le début des travaux avant que le contrat soit attribué dans les cas où les modalités du contrat exigent de longues négociations et où la prestation en temps opportun de biens ou de services serait compromise par l'attente de l'attribution du contrat. Elle est envoyée à la suite de l'approbation des modalités qui ont déjà été acceptées par le Canada et l'entrepreneur, mais avant l'approbation de toutes les modalités du contrat proposé.

Limite de la méthode d'approvisionnement – Fournisseur individuel : Montant maximal qu'un fournisseur peut toucher dans le cadre des contrats ou des demandes.

Limite de la méthode d'approvisionnement – Limite cumulative : Montant maximal que tous les fournisseurs peuvent recevoir dans le cadre des contrats et des demandes.

Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) : Formulaire utilisé pour déterminer les exigences relatives à la sécurité pour les biens PROTÉGÉ ou CLASSIFIÉ associés à un contrat.

Liste des certificats révoqués (LCR) : Dans une infrastructure à clés publiques, la liste des certificats révoqués précise les numéros de série uniques de tous les certificats révoqués. Avant d'utiliser un certificat, l'application côté client doit vérifier la liste des certificats révoqués appropriée pour déterminer si le certificat est toujours digne de confiance.

Logiciel comme service (SaaS) : Outil permettant au consommateur d'utiliser les applications du fournisseur qui résident dans une infrastructure en nuage. Les applications sont accessibles à partir de différents appareils du client par l'intermédiaire d'une interface cliente légère comme un navigateur Web (p. ex. un système de messagerie Web). Le client ne gère pas et ne contrôle pas l'infrastructure en nuage sous-jacente, notamment le réseau, les serveurs, les systèmes d'exploitation, le stockage ou même des

capacités d'applications particulières, à l'exception peut-être de paramètres de configuration limités d'applications propres à un utilisateur.

Maliciel : Logiciel utilisé pour perturber le fonctionnement d'un ordinateur, recueillir des renseignements de nature délicate ou accéder à des systèmes informatiques privés. Il s'agit d'un terme générique utilisé pour faire référence à différentes formes de logiciels intrusifs, notamment les virus, les vers informatiques, les chevaux de Troie et les logiciels espions.

Marchandises contrôlées : Se reporter à la définition figurant dans la *Loi sur la production de défense*. Les marchandises figurant à l'annexe de la Liste des marchandises d'exportation contrôlées établie en application de l'article 3 de la *Loi sur les licences d'exportation et d'importation*.

Matériel de défense : Comprend uniquement les biens spécifiés, servant ou pouvant servir, directement ou indirectement à la défense du Canada.

Mesure corrective : Droit accordé à une partie, par la loi ou par contrat, pouvant être exercé dans le cas d'un manquement de la part de l'autre partie contractante, ou lorsqu'un préjudice est causé par une autre partie. Il s'agit de la réparation à laquelle la partie lésée a droit, qu'elle ait recours ou non à un tribunal.

Mesures : Mesures du rendement qui évaluent les progrès et les tendances au sein d'une organisation.

Métadonnées : Données qui définissent et décrivent les autres données, et qui servent à identifier, à décrire, à localiser ou à utiliser les systèmes, les ressources et les éléments d'information.

Méthode d'approvisionnement : Moyen de répondre aux besoins d'approvisionnement d'un client pour des biens ou des services de la manière la plus économique et efficace possible, tout en respectant les objectifs du gouvernement en matière de passation de contrats afin d'améliorer l'accès, la concurrence, l'équité et le rapport qualité-prix. Au Canada, ces ententes sont aussi connues sous les noms d'« offre à commandes », d'« arrangement en matière d'approvisionnement » ou de « contrat avec autorisation de tâches ».

Méthode de paiement : Méthode utilisée par le Canada pour payer les travaux exécutés ou les biens livrés, comme tous les arriérés (de préférence), les paiements à l'avance, la livraison de lots ou d'articles individuels. Voici des types de méthodes de paiement : période normale de paiement et intérêts sur les comptes en souffrance; détermination de la méthode de paiement; types de méthode de paiement; paiements progressifs; paiements anticipés; retenues.

Méthode de sélection de la commande : Règles opérationnelles utilisées pour distribuer les commandes s'il y a plus d'un fournisseur préqualifié offrant les mêmes biens ou services en vertu d'une offre à commandes ou d'un contrat assorti d'une autorisation de tâches.

Méthode de sélection du fournisseur : Méthode utilisée pour déterminer le nombre minimal de fournisseurs préqualifiés admissibles à inviter, le nombre minimal de jours civils d'affichage de la demande de soumissions, la manière dont les fournisseurs seront sélectionnés (p. ex. aléatoire, rotation) et les exigences de publication (p. ex. invitation directe ou publication sur le SEAOG). De façon générale, il y a différentes règles (niveaux) en fonction de la valeur en dollars.

Ministère : Se reporter à la définition d'« entité gouvernementale » dans la présente annexe.

Mode de paiement : Se reporter à la définition de « méthode de paiement » dans la présente annexe.

Modèle de données : Organise des éléments de données (qualitatifs ou quantitatifs) et normalise la façon dont ils interagissent. Il illustre de manière détaillée la structure des données.

[Haut de page](#)

N

Niveau de classification : Indicateur du niveau de sensibilité des renseignements de la solution d'achats électroniques, p. ex., Protégé A, Protégé B, sans classification ou autres classifications précisées par le GC.

Niveau de satisfaction des utilisateurs du bureau de service : Paramètre qui permet de mesurer la satisfaction des utilisateurs à l'égard des services fournis par l'entrepreneur.

Norme : Énoncé officiel des exigences établies d'après l'autorité, la pratique ou le consentement général des intéressés et visant à être utilisé de façon répétitive. En général, une norme est élaborée en fonction du consensus du comité le plus représentatif des intérêts importants, et sa publication doit être réalisée par un organisme rédacteur de normes accrédité par le Conseil canadien des normes ou par un organisme officiel de publication des normes.

Notification : Message généré par le système qui avise l'utilisateur qu'une action doit être posée (p. ex. approuver, refuser), ou qu'une action posée nécessite une attention particulière.

Nouvelle version : version de système, version et préversion d'un logiciel sous licence, peu importe si l'entrepreneur mentionne ou non qu'il s'agit d'une « nouvelle version ».

Numéro d'entreprise – approvisionnement : Identificateur unique qui est attribué à chaque fournisseur lorsqu'il s'inscrit au service Données d'inscription des fournisseurs sur le site Web Achats et ventes. Il est fondé sur le numéro d'entreprise de neuf chiffres que l'Agence du revenu du Canada attribue aux fournisseurs pour des questions d'impôt liées aux activités menées au Canada.

Numéro d'entreprise : Numéro d'entreprise unique à neuf chiffres qui est donné à une entreprise inscrite par l'Agence du revenu du Canada à titre d'identificateur.

Numéro de la demande de soumissions : Code d'approvisionnement interne attribué à une occasion créée grâce à la SAE.

Numéro d'identification des biens et services : Système de catégorisation du matériel et des services utilisé au sein de TPSGC. Il est utilisé conjointement avec le code de la classification fédérale des approvisionnements.

[Haut de page](#)

O

Offre à commandes : Il s'agit d'une offre d'un fournisseur éventuel qui vise à fournir, au besoin, des biens et des services à des prix convenus au préalable, conformément aux modalités prévues dans l'offre à commandes. Il n'y a pas d'entente contractuelle tant que le gouvernement ne passe pas une commande subséquente à l'offre à commandes. Le gouvernement n'est pas tenu d'acquérir un bien ou un service tant que la commande subséquente n'est pas passée.

Opérateur : Une personne qui, sous le contrôle de l'entrepreneur, administre l'infrastructure du service de la solution d'achats électroniques de TPSGC.

Opérations : Capacité d'une organisation à atteindre ses objectifs opérationnels et à respecter ses engagements. Les facteurs comprennent la qualité de la structure organisationnelle, y compris les compétences, l'expérience, les programmes, les systèmes et les autres véhicules qui permettront à l'organisation de fonctionner de façon efficace et efficiente sur une base continue.

Organisation d'achat : Organisation qui représente l'unité des approvisionnements sur le plan juridique.

Organisation : Une organisation est une institution autre qu'un ministère, qu'un organisme ou qu'une société d'État du gouvernement du Canada, qui détient ou qui se rapporte à une attestation de sécurité. La majorité des organisations sont des sociétés commerciales, mais d'autres institutions comme les facultés universitaires, les sociétés de personnes, les sociétés d'experts-conseils et d'autres niveaux du gouvernement et de ses organismes sont également considérés comme telles.

Organisme : Se reporter à la définition d'« entité gouvernementale » dans la présente annexe.

Outil de décomposition et de décortilage : Outil principalement utilisé dans l'analyse fonctionnelle pour diviser certains renseignements en petites parties, particulièrement pour les analyser de plus près ou sous différents angles.

[Haut de page](#)

P

Paiement d'étape : Méthode de paiement progressif d'un élément mesurable ou défini (ou d'un ensemble de travaux).

Panier de biens : Partie d'un plus vaste ensemble de produits ou de services. Comparer la proposition du soumissionnaire en fonction du panier de biens permet à l'organisme acheteur d'attribuer toute une gamme de produits et de services au meilleur soumissionnaire.

Panier : « Panier » électronique utilisé pour retenir les articles jusqu'à ce que le demandeur indique au système de les intégrer (sauvegarder) dans une requête. Le panier sert d'étape intermédiaire entre la recherche de l'utilisateur dans un catalogue et l'envoi de la commande par l'entremise d'une requête.

Paramètres configurables : Paramètres prêts à utiliser qui peuvent être configurés sans qu'il soit nécessaire d'adapter quoi que ce soit, afin de respecter les normes et les exigences du gouvernement du Canada en matière de services, y compris l'architecture de technologie de l'information, la fonctionnalité, le rendement, la disponibilité, la maintenabilité, la sécurité, de même que la continuité des opérations et la reprise après sinistre.

Périmètre de sécurité : Limite logique ou physique entourant les ressources et les renseignements accessibles du réseau, contrôlée et protégée contre les accès non autorisés depuis l'extérieur.

Phase opérationnelle : Période qui commence au premier jour suivant la fin de la phase de mise en œuvre.

Plan relatif aux tests d'acceptation : Document décrivant les tests que l'entrepreneur doit réaliser avant de soumettre la solution à TPSGC, aux fins d'acceptation ou de livraison.

Plateforme comme service : Permet au consommateur de déployer sur l'infrastructure en nuage des applications qu'il a acquises ou créées à l'aide d'outils et de langages de programmation pris en charge par le fournisseur. Le consommateur ne gère ni ne contrôle l'infrastructure en nuage sous-jacente, c'est-à-dire le réseau, les serveurs, les systèmes d'exploitation ou les unités de stockage, mais il exerce un contrôle sur les applications déployées et, dans certains cas, sur la configuration de l'environnement hébergeant l'application.

Plateforme : Composantes polyvalentes de systèmes d'information servant à traiter et à stocker des données électroniques (ordinateurs de bureau, serveurs, dispositifs de réseau et appareils mobiles). Les

plateformes sont généralement constituées de matériel serveur, de matériel de stockage, de matériel utilitaire, de logiciels et de systèmes d'exploitation.

Point de prestation de services (PPS) : Emplacement physique dans un immeuble où est mise en œuvre la solution.

Portail des fournisseurs : Site Web qui offre aux fournisseurs une vaste gamme de ressources leur permettant de participer au processus d'approvisionnement du gouvernement du Canada.

Portail : Page Web spécialement conçue pour regrouper de façon uniforme l'information provenant de sources différentes. Habituellement, les renseignements provenant de chaque source d'information sont affichés à un emplacement dédié sur la page; souvent, l'utilisateur peut configurer les sources à afficher. Les variantes des portails comprennent les tableaux de bord des intranets à l'intention des cadres supérieurs et des gestionnaires.

Posture de sécurité : Caractéristique d'un système d'information, qui correspond à la capacité des contrôles de sécurité mis en œuvre de répondre aux besoins opérationnels à ce chapitre et de neutraliser un environnement risqué choisi.

Préavis d'adjudication de contrat (PAC) : avis publié sur le site du Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) qui annonce à l'avance aux fournisseurs qu'un marché sera attribué à un fournisseur en particulier et qui invite les fournisseurs à soumettre un énoncé de capacités s'ils croient être en mesure de répondre aux exigences décrites dans le PAC.

Premier point de contact : Soutien sans frais pour la consignation, le suivi, la résolution et le signalement des incidents et des demandes de service au bureau de service pour tous les environnements pris en charge par le gouvernement du Canada.

Prix plafond : Prix maximum, établi en vertu du contrat, qui doit être payé à l'entrepreneur et qui ne pourra pas être dépassé pour le travail déterminé.

Prix plancher : Prix minimal qui peut être payé pour un bien ou un service selon les modalités du contrat.

Prix unitaire fixe : Méthode d'établissement des prix selon laquelle le montant total à verser est le produit de la multiplication d'un nombre d'unités de travail identiques exécutées ou d'articles identiques livrés par le prix fixe préétabli pour chaque unité ou article.

Problème : Cause inconnue d'un ou de plusieurs incidents, souvent détectée à la suite de plusieurs incidents similaires.

Processus d'approvisionnement : Processus qui porte sur l'acquisition de biens et de services dans la bonne quantité, au bon moment, au bon endroit, de la meilleure qualité possible, au meilleur coût possible, de la meilleure valeur possible et auprès de la bonne source. La complexité du processus d'approvisionnement dépend de nombreux facteurs.

Processus : Ensemble de mesures connexes et structurées qui engendrent un service ou un produit particulier (qui servent un objectif précis). Il peut souvent être visualisé à l'aide d'un diagramme de processus montrant une séquence d'activités assortie de points de décision intercalés ou d'une matrice de processus, ou à l'aide d'une séquence d'activités assortie de règles pertinentes fondées sur les données dans le processus.

Productivité : Mesure indiquant dans quelle mesure les ressources sont combinées et utilisées afin d'atteindre le résultat escompté.

Produit : Tout bien ou service, comme des matières premières, des biens périssables ou des articles fabriqués, de production ou d'approvisionnement utilisés dans le cadre des activités quotidiennes, et désignés en fonction de leur contenu, de leur nature ou de leurs caractéristiques.

Profil d'utilisateur : Dossier de données propres à l'utilisateur qui définissent son environnement de travail et ses rôles.

Proposition : Offre présentée en réponse à une demande provenant d'une autorité contractante, comportant une solution à un problème, à un besoin ou à un objectif décrit dans la demande.

Propriétaire : Appartenant à la propriété; appartenant à une personne précise; appartenant ou afférent à un propriétaire; relatif à un certain propriétaire ou titulaire.

Protocole : Ensemble de règles spéciales dont l'objectif est, lorsqu'elles communiquent, l'utilisation d'une connexion de télécommunications. Les protocoles précisent les interactions qui existent entre les entités de communication.

[Haut de page](#)

Q-R

Raisnable : Ce qui est équitable, juste, approprié et adéquat dans les circonstances d'un cas particulier, qui convient et qui est approprié dans le cadre de l'objectif établi, et qui n'est pas exagéré ou excessif.

Rappel : Paramètre qui sert à mesurer le pourcentage de contacts d'un utilisateur avec le bureau de service (par téléphone, par courriel ou par d'autres moyens) qui nécessitent que l'utilisateur communique de nouveau avec le bureau de service (c.-à-d. qu'il rappelle) au sujet de la même demande de service ou du même incident parce que le cas n'a pas été résolu de manière suffisante ou satisfaisante.

Rapports du bureau de service : Activités associées à la préparation et à la consultation des rapports du bureau de service qui sont fondés sur des critères définis.

Recherche à facettes : Technique qui permet d'accéder à des renseignements organisés selon un système de classification à facettes, ce qui permet à un utilisateur de trouver un ensemble de renseignements en appliquant de multiples filtres.

Recherche à logique floue : Technique d'extraction de texte visant à trouver des résultats correspondants même lorsque les mots clés sont mal orthographiés ou ne font allusion qu'à un concept.

Recherche avancée : Recherche qui permet à l'utilisateur de faire une recherche dans plus d'un champ de recherche et de restreindre la recherche, tant en effectuant une recherche fondée sur plus d'un champ en même temps qu'en utilisant divers opérateurs de recherche comme « commencer par », « contient », « supérieur à », « inférieur à », « booléen » ou « entre » (dates ou numéros) dans un ou plusieurs champs disponibles, y compris le champ de texte libre.

Recherche booléenne dans les catalogues : Permet de combiner des mots ou des phrases au moyen des opérateurs ET, OU, NON (connus sous le nom d'opérateurs booléens), d'élargir ou de préciser la recherche.

Reçu : Document original et copie électronique d'une copie certifiée indiquant le montant des dépenses et la date d'une transaction comme preuve de paiement.

Région de livraison : Région dans laquelle les biens ou les services demandés doivent être livrés.

Règle opérationnelle : Instruction spécifique, pratique, et vérifiable qui relève de l'organisation et qui sert de critère pour baliser le comportement, porter un jugement, ou encore prendre des décisions.

Rendement des fournisseurs : Gestion qui garantit que l'expérience antérieure d'un fournisseur satisfera aux exigences et aux attentes définies dans un contrat. Au moment de l'attribution d'un contrat, l'accent est mis sur la gestion du rendement actuel d'un fournisseur, sur la détermination des lacunes en matière de rendement et sur un accord quant aux mesures requises pour atteindre le niveau de rendement voulu.

Réparation : Remettre (un élément défectueux ou endommagé) en bon état ou en état de marche.

Répertoire de clauses : Bibliothèque de clauses de contrats permettant la gestion centrale et la génération automatique de termes et de libellés de contrats réutilisables, normalisés et personnalisés. Se reporter aux définitions de « répertoire de contrats » et de « répertoire de fournisseurs » dans la présente annexe.

Répertoire de contrats : Répertoire qui facilite la circulation (p. ex., le regroupement, le stockage, l'extraction, le traitement, l'acheminement et la distribution automatiques) et le contrôle des documents contractuels ainsi que des renseignements particuliers liés à un dossier d'approvisionnement dans un environnement sécurisé et libre-service. Se reporter aux définitions de « répertoire de clauses » et de « répertoire de fournisseurs » dans la présente annexe.

Répertoire des fournisseurs : Bibliothèque de documents électroniques et de renseignements précis liés à un dossier d'approvisionnement dans un environnement sécuritaire, approprié et libre-service. Il permet la gestion centrale et la génération automatique de renseignements réutilisables liés au fournisseur. Il permet également au personnel autorisé d'avoir accès à tous les renseignements liés au fournisseur selon les besoins et quand il le faut.

Répertoire : Espace physique ou virtuel permettant de stocker ou de conserver de façon sécuritaire des renseignements utiles et précieux pour le gouvernement fédéral.

Requête ponctuelle : Capacité de produire un rapport unique « sur demande » qui répond à une question opérationnelle précise.

Requête : Demande afin d'obtenir du matériel ou des services et l'autorisation d'engager des fonds pour effectuer un achat.

Résolution au premier contact : Paramètre qui sert à mesurer le pourcentage de contacts d'un utilisateur avec le bureau de service (par téléphone, par courriel ou par d'autres moyens) qui sont résolus par l'agent du bureau de service lors du premier contact.

Ressource matérielle : Salle ou équipement.

Retenue : Montant retenu en vertu d'un contrat pour garantir son exécution et éviter les trop-perçus liés à l'avancement des travaux.

Rôle : Ensemble de responsabilités qui ont été confiées à un particulier ou à un groupe aux fins de l'exécution d'une fonction, activité ou tâche professionnelle particulière. Un rôle détermine les droits d'accès et les autorisations accordés à une personne ou à un groupe. Se reporter à la définition de « Droit(s) d'accès » dans la présente annexe.

[Haut de page](#)

S

Schéma de processus dynamique : Schéma qui permet à un utilisateur de personnaliser et de créer des processus sur demande en fonction de différents scénarios plutôt que d'utiliser un schéma de processus par défaut. Il offre la souplesse nécessaire pour acheminer des demandes à différents endroits de façon dynamique. Se reporter à la définition de « schéma de processus » dans la présente annexe.

Schéma de processus : Schéma qui décrit et présente les processus opérationnels qui sont réalisés par les utilisateurs, les rôles ou les acteurs au sein d'une organisation. Se reporter aux définitions d'« activité », d'« acteur », de « rôle », d'« utilisateur » et de « diagramme de déroulement du travail » dans la présente annexe.

Schéma : Structure qui définit l'organisation des données dans une base de données.

Sélection des fournisseurs par voie électronique : Fonction qui utilise des outils de collaboration sécurisés sur le Web pour réaliser des activités stratégiques dans le cycle de gestion des approvisionnements en ligne, y compris la détermination des fournisseurs acceptables, la définition des besoins, la publication d'un appel d'offres, la négociation, l'attribution du contrat et la gestion du contrat.

Service d'aide temporaire : Service fourni au gouvernement aux termes de contrats et pour des tâches devant être exécutées par des employés du fournisseur sous la direction de fonctionnaires.

Service électronique d'appels d'offres du gouvernement : Service utilisé par le gouvernement fédéral pour afficher des avis (p. ex. avis de projet de marché, préavis d'adjudication de contrat ou avis d'adjudication de contrat) et mettre à la disposition des soumissionnaires éventuels des documents d'invitation à soumissionner.

Service géré : Pratique des responsabilités et des fonctions quotidiennes de gestion des services commerciaux fournis par un fournisseur de services.

Services Web : Façon normalisée d'intégrer les applications Web qui utilisent les normes ouvertes XML, SOAP, WSDL et UDDI sur une dorsale de protocole Internet. Les services Web permettent aux organisations de communiquer des données sans avoir de connaissance approfondie des systèmes de technologie de l'information des uns et des autres derrière le pare-feu.

Seuil de commande : Montant maximal d'une commande passée par un utilisateur sans que celui-ci ait à obtenir l'autorisation de l'autorité contractante pour la méthode d'approvisionnement applicable. L'autorité contractante peut également devoir respecter un seuil de commande maximal.

Signature électronique : Signature qui est constituée d'un ou de plusieurs caractères, lettres, chiffres ou autres symboles, sous forme numérique, et qui est intégrée, jointe ou associée à un document électronique.

Signature numérique : Transformation cryptographique qui, si elle est ajoutée à un message, à une transaction ou à un dossier, permet au destinataire de vérifier l'identité du signataire et de déterminer si l'information d'origine a été modifiée ou si la signature a été imitée depuis que la transformation a été réalisée.

Société d'État : Se reporter à la définition d'« entité gouvernementale » dans la présente annexe.

Solution : Solution d'achats électroniques

Soumission électronique : Capacité à solliciter des soumissions électroniques auprès de fournisseurs.

Soumission recevable : Soumission, offre, proposition ou présentation qui répond à l'ensemble des exigences obligatoires énoncées dans le document d'invitation à soumissionner.

Soumission scellée : Document placé dans une enveloppe scellée et présenté en réponse à une invitation à soumissionner. Les soumissions scellées reçues avant la date d'échéance sont généralement ouvertes à un moment et dans un lieu établis, habituellement en présence de quiconque souhaite être présent, et évaluées aux fins d'attribution d'un contrat.

Soumission : Offre de fournir des services ou des biens en réponse à une demande de soumissions.

Soumission : Réponse à une demande de prix qui indique le prix et la disponibilité de différents biens ou services.

Soumissionnaire : Personne ou entité (ou, dans le cas d'une coentreprise, personnes ou entités) qui présente une soumission pour l'exécution d'un contrat de biens, de services ou les deux. Le terme ne comprend pas la société mère, ni les filiales ou autres sociétés affiliées du soumissionnaire, ni ses sous-traitants.

Sous-traitant : Personne qui exécute une partie d'un contrat attribué à un entrepreneur principal ou à un autre sous-traitant.

Spécifications de conception : Activités et produits livrables associés à la transformation des besoins des utilisateurs et des systèmes d'information en spécifications techniques détaillées.

Stockage : Fonction qui comprend la réception d'un article, sa mise en sécurité et sa récupération, au besoin, pour utilisation, vente ou aliénation.

Système de production : Ensemble des systèmes informatiques en temps réel et des systèmes informatiques axés sur les données réelles exécutés dans l'environnement de production utilisé au sein du gouvernement du Canada, qui interagira et communiquera avec des programmes, qui exécutera des programmes ou qui transférera des données dans la solution d'achats électroniques afin de traiter les tâches quotidiennes du gouvernement du Canada en matière d'approvisionnement, et de réaliser les activités liées à l'exécution d'un ou de plusieurs systèmes d'une manière bien visible, de façon qu'elles soient accessibles et appuyées par les utilisateurs finaux de ces systèmes.

Système ministériel de gestion des finances et du matériel (SMGFM) : Système de planification financière utilisé par une entité gouvernementale; conçu pour les cas où sont utilisés SAP, Oracle, FreeBalance, le Système financier ministériel commun, GX et PeopleSoft.

[Haut de page](#)

T

Tableau de bord : Interface facile à lire, en temps réel, qui affiche l'état actuel (aperçu) de renseignements précis.

Tableau de faits : Tableau présentant les données qui mesurent les opérations commerciales d'une organisation. Les tableaux de faits contiennent généralement un grand nombre de lignes, et parfois des centaines de millions de données s'ils portent sur une ou plusieurs années de l'histoire d'une grande organisation. L'une des caractéristiques clés du tableau de faits est qu'il contient des données numériques (faits) qui peuvent être résumées de façon à fournir des renseignements sur l'histoire des activités d'une organisation.

Taux d'appels abandonnés : Paramètre qui vise à mesurer le pourcentage de tous les appels entrants au bureau de service (p. ex., les appels au cours desquels l'appelant a effectué un choix dans le menu et est en attente pour parler avec un agent du bureau de service) au cours desquels l'appelant raccroche avant que l'agent du bureau de service du fournisseur de services de la solution d'achats électroniques réponde à l'appel.

Taux horaire fixe : Méthode d'établissement des prix selon laquelle le montant à verser est déterminé à partir du total des coûts de la main-d'œuvre, des coûts indirects et des profits, exprimé à l'aide d'un montant fixe par période donnée.

Taxonomie : Façon de classer et de structurer l'information.

Technologies d'apprentissage en ligne : Produits qui comprennent des produits indépendants d'apprentissage autonome en ligne qui sont fondés sur des approches intégrées et hybrides et qui combinent différentes méthodes de prestation et activités d'apprentissage ainsi que divers outils et modèles d'apprentissage.

Temps de réponse aux courriels : Paramètre qui permet de mesurer le temps nécessaire au fournisseur de services de la solution d'achats électroniques pour répondre aux courriels reçus par le bureau de service. Le temps est calculé à partir du moment où un courriel est reçu jusqu'au moment où une réponse au courriel est donnée et où la réponse du fournisseur de services de la solution d'achats électroniques est consignée dans le système.

Temps de réponse aux messages vocaux : Paramètre qui permet de mesurer le temps nécessaire au fournisseur de services de la solution d'achats électroniques pour répondre aux messages vocaux reçus par le bureau de service. Le temps est calculé à partir du moment où le message vocal est reçu par le système de messagerie vocale jusqu'au moment où une réponse au message est donnée et où la réponse du fournisseur de l'agent du bureau de service est consignée dans le système.

Temps utilisable réel : Temps réel pendant lequel un service est opérationnel sans interruption.

Traçabilité : Capacité à vérifier l'historique, l'emplacement ou l'utilisation d'un article au moyen d'identifications enregistrées et consignées.

Transaction: Processus financier ou technique en ligne par lequel il y a échange de renseignements entre au moins deux parties et qui mène à un résultat souhaité. Dans un contexte d'approvisionnement, on définit la transaction comme une série d'étapes et de fonctions menant à l'échange ou au transfert de fonds, de biens, de services ou de travaux de construction. Parmi ces étapes, on compte, entre autres, la description des exigences, la sélection des fournisseurs et le traitement de leurs soumissions, la préparation et l'attribution du contrat, de même que toutes les phases d'administration du contrat, dont le paiement en échange d'un article ou d'un service.

Transfert : Passage d'un ancien système (matériel ou logiciel) vers un nouveau. Il s'agit du moment où le nouveau système devient opérationnel.

[Haut de page](#)

U

Utilisateur du gouvernement du Canada : Personne au sein du gouvernement du Canada ou d'une autre organisation publique qui a accès à du contenu et à des connaissances internes privés dans la solution d'achats électroniques, et qui peut utiliser ces connaissances pour prendre des décisions d'affaires.

Utilisateur final : Personne autorisée à utiliser la solution. Se reporter aux définitions d'« utilisateur du gouvernement du Canada » et d'« utilisateur externe » dans la présente annexe.

Utilisateur interne : Se reporter à la définition d'« utilisateur du gouvernement du Canada » dans la présente annexe.

Utilisateur privilégié : Un utilisateur qui est autorisé à effectuer certaines opérations particulières en lien avec les services de la solution d'achats électroniques de TPSGC.

Utilisateur : Personne autorisée par le client qui utilise un système, un produit, une solution ou un service en particulier. Il peut également s'agir d'une personne qui assume un rôle particulier au sein d'une organisation et qui exécute des fonctions désignées dans un domaine des systèmes ou des activités.

[Haut de page](#)

V

Veille stratégique : Ensemble des techniques et des outils de traduction de données brutes en renseignements significatifs et utiles aux fins de l'analyse des activités. La veille stratégique facilite l'interprétation d'importants volumes de données, en plus de permettre de cibler de nouvelles possibilités et de mettre en œuvre une stratégie efficace pour évaluer de nouvelles possibilités.

Vendeur : Entité qui fournit des biens et des services au client. Se reporter à la définition de « fournisseur » dans la présente annexe.

Vérification : Inspection officielle visant à vérifier que les normes et les règlements sont respectés, que les dossiers sont à jour et exacts, ou que les objectifs opérationnels sont atteints. Se reporter à la définition de « conformité » dans la présente annexe.

Visualisation de données : Méthode qui consiste à placer les données dans un contexte visuel ou graphique afin d'aider les utilisateurs à mieux comprendre ce que les données leur indiquent (p. ex., une carte est une méthode qui permet de visualiser les régions du pays qui reçoivent le plus de précipitations).

Vitesse de réponse aux appels : Paramètre permettant de mesurer le temps nécessaire au bureau de service pour répondre au téléphone. Le calcul commence à partir du moment où l'appel entre dans la file d'attente du bureau de service jusqu'au moment où un agent du bureau de service prend l'appel.

Volume d'échantillon périodique de la satisfaction de l'utilisateur : Paramètre qui permet de mesurer le taux de distribution des sondages sur la satisfaction de l'utilisateur. Les personnes-ressources des utilisateurs qui ont présenté une demande de services (à l'exception d'une demande de services pour la réinitialisation d'un mot de passe) ou signalé un incident pourront répondre à un sondage une fois que l'incident aura été résolu ou que la demande de services aura été exécutée (une « personne-ressource du bureau de service admissible »).

[Haut de page](#)

W

[Haut de page](#)

X-Y-Z

[Haut de page](#)

ANNEXE 6

ACRONYMES

1.0 ACRONYMES

La présente section précise les sigles qui figurent dans l'ensemble de la demande de soumissions. La présente section devrait être utilisée de concert avec l'annexe 5 – Glossaire. Le présent document complète également les modalités contractuelles qui figureront dans la demande de soumissions et le contrat subséquent.

Sigle	Description
AAC	Avis d'adjudication de contrat
AAS	Architecture axée sur le service
AC	Autorité contractante
ACI	Accord sur le commerce intérieur
ALENA	Accord de libre-échange nord-américain
AMA	Arrangements en matière d'approvisionnement
ANS	Accord sur les niveaux de service
AO	Appel d'offres
ARC	Agence du revenu du Canada
ARO	Analyse des répercussions sur les opérations
AT	Autorisations de tâches
BC	Bon de commande
BDGC	Base de données de gestion de la configuration
BITI	Bibliothèque de données sur l'infrastructure des technologies de l'information
BPEL	<i>Business Process Execution Language</i>
BPL	Bibliothèque permanente des logiciels
BSE	Bus de service d'entreprise (<i>Enterprise Service Bus</i>)
BSIT	Bulletin de sécurité des technologies de l'information
CA	Continuité des activités
CABA	Contrôle d'accès basé sur les attributs
CAO	Conception assistée par ordinateur
CCC	Comité consultatif sur les changements
CCV	Calendrier des changements à venir
CDPI	Conseil des dirigeants principaux de l'information
CIGC	Cadre d'interopérabilité du gouvernement du Canada
CO	Coentreprise
COS	Centre des opérations de sécurité
CSIT	Conseils en matière de sécurité des technologies de l'information
CSM	Comité de surveillance ministérielle
CST	Centre de la sécurité des télécommunications
CSV	Comma Separated Values
CT	Conseil du Trésor
cXML	Langage de balisage extensible cXML
DAMA	Demande d'arrangement en matière d'approvisionnement

Sigle	Description
DDC	Demande de changement
DDR	Demande de renseignements
DGA	Direction générale des approvisionnements
DGDPI	Direction générale du dirigeant principal de l'information
DOC	Demande d'offre à commandes
DP	Demande de propositions
DPP	Demande de proposition de prix
DPT	Dirigeant principal de la technologie
DR	Dates de rappel
DSGP	Secteur des projets de défense et des grands projets (au sein de la DGA)
DSIC	Direction de la sécurité industrielle canadienne
DTR	Délai de transit du réseau
DX	Demande de X
EAU	Essais d'acceptation par l'utilisateur
EC	Éléments configurables
ED	Entrepôt de données
EDD	Ensemble de dessins et de devis
EDI	Échange de données informatisé
EDT	Énoncé des travaux
EF	Exercice financier
EM	Expert en la matière
ENS	Exigences en matière de niveau de service
EPE	Processus d'examen et de précision des exigences
EPM	Entrepôt permanent de matériel
ER	Entente de rendement
ERTG	Ententes sur les revendications territoriales globales
ES	Énoncé de sensibilité
ETC	Fonction intégrée d'extraction, de transfert et de chargement (<i>Extract, Transform and Load</i>)
GC	Gouvernement du Canada
GCDocs	Solution de gestion des documents électroniques du gouvernement du Canada
GCVC	Gestion du cycle de vie des contrats
GdC	Gestion des connaissances
GIA	Gestion de l'identité et de l'accès
GJIA	Gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès
GLG	Grand livre général
GPO	Gestion des processus opérationnels
GRF	Gestion des relations avec les fournisseurs
GSTI	Gestion des services de TI
GTC	Groupe de travail sur le catalogue

Sigle	Description
HNE	Heure normale de l'Est
HTML	Langage de balisage hypertexte (<i>Hypertext Markup Language</i>)
HTTP	Protocole de transfert hypertexte (<i>HyperText Transfer Protocol</i>)
ICP	Infrastructure à clés publiques
ID	Détermination (<i>identification</i>)
IDOC	Initiative de données opérationnelles communes
IPA	Interface de programmation d'applications
IPC	Indice des prix à la consommation
IQ	Invitation à se qualifier
IRC	Indicateur de rendement clé
ISO	Organisation internationale de normalisation (normes ISO)
IU	Identification unique
Java EE	Édition entreprise Java
JSON	Notation objet issue de Java (<i>JavaScript Object Notation</i>)
LCR	Liste des certificats révoqués
LDAP	Protocole allégé d'accès annuaire (<i>Lightweight Directory Access Protocol</i>)
LFI	Liste des fournisseurs intéressés
LFQ	Liste des fournisseurs préqualifiés
LI	Lettre d'intention
LPRPDE	Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques
LS	Logiciel-service
LVERS	Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité
MAPI	Interface de programmation d'applications de messagerie (<i>Mail Application Program Interface</i>)
MDN	Ministère de la Défense nationale
MJRT	Mise à jour et renouvellement des technologies
MME	Montant en monnaie étrangère
MV	Mémoire vive
NE	Numéro d'entreprise
NEA	Numéro d'entreprise-appvisionnement
NIBS	Numéro d'identification de biens et services
NIST	National Institute of Standards and Technology
NSI 2.0	Normalisation des sites Internet 2.0
OC	Offres à commandes
OCIN	Offre à commandes individuelle et nationale
OCITC	Objectifs de contrôle de l'information et des technologies connexes
OCPN	Offre à commandes principale et nationale
OLAP	Traitement analytique en ligne (<i>On-line Analytical Processing</i>)
OTAN	Organisation du Traité de l'Atlantique Nord

Sigle	Description
P2P	Cycle de l'achat au paiement (Procure-to-Pay)
PA	Programme des approvisionnements
PAC	Préavis d'adjudication de contrat
PC	Produit commercial
PCA	Plan de continuité des activités
PCC	Principal point de contact
PDF	Format de document portable (<i>Portable Document Format</i>)
PI	Propriété intellectuelle
PME	Petites et moyennes entreprises
PRE	Planification des ressources de l'entreprise
PTI	Personnalité très importante
RCN	Région de la capitale nationale
RE	Réseau étendu
RICI	Responsables, imputables, consultés et informés
RL	Réseau local
RLP	Rapport de livraison des paquets
RME	Règlement sur les marchés de l'État
RPV	Réseau privé virtuel
RS	Reprise après sinistre
RSS	Syndication élémentaire (<i>Really Simple Syndication</i>)
RVI	Réponse vocale interactive
SAE	Solution d'achats électroniques
SAEA	Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones
SAML 2.0	Langage de balisage pour l'assertion de sécurité (<i>Security Assertion Markup Language</i>)
SAP	Systèmes, applications et produits
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor
SDK	Trousse de développement logiciel (<i>Software Development Kit</i>)
SEAOG	Service électronique d'appels d'offres du gouvernement
SGF	Secteur de la gestion financière
SGIAC	Solution de gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès
SIC	Système d'information sur les clients
SM	Sous-ministre
SMA	Sous-ministre adjoint
SMGFM	Systèmes ministériels de gestion des finances et du matériel
SOAP	Protocole d'accès simple aux objets distants (<i>Simple Object Access Protocol</i>)
SPC	Services partagés Canada
SRTC	Structure de répartition du travail à contrat
SSC	Stratégie de service à la clientèle
TCCE	Tribunal canadien du commerce extérieur

Sigle	Description
TER	Transfert d'état représentationnel
TGF	Transformation de la gestion financière
TI	Technologie de l'information
TPSGC	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
UBL	<i>Universal Business Language</i>
UCT	Unité centrale de traitement
UNSPSC	Classification UNSPSC des produits et services (<i>United Nations Standard Products and Services Code</i>)
VE	Veille économique
XML	Langage de balisage extensible (<i>Extensible Markup Language</i>)

ANNEXE 7

FORMULAIRE D'AUTORISATION DE

TÂCHES

Directives pour le formulaire

Le présent modèle comprend les instructions de base relatives aux autorisations de tâches, comme il est précisé dans les clauses du contrat subséquent. Les autorisations de tâches permettent de faire autoriser les travaux prévus, conformément aux catégories de main-d'œuvre définies à la partie 7, Services facultatifs de l'annexe 1 – Énoncé des travaux, et aux tarifs connexes précisés à l'annexe 3 – Bordereau de prix.

Les observations ou les conseils sur la façon de remplir une section du formulaire sont indiqués entre crochets <>. Ils doivent être supprimés au moment de remplir le formulaire.

Toutes les autorisations de tâches doivent être identifiées par un numéro unique.

Solution d'achats électroniques (SAE)

Veuillez indiquer le numéro d'identification unique et le titre appropriés :

Numéro d'autorisation de tâches :

Titre : _____

Approbations

	Nom	Signature	Date
Préparé par :			
Approuvé par le chargé de projet :			
Approuvé par l'autorité contractante :			
Accepté par l'entrepreneur :			

Remarques :

<Inscrire les remarques préliminaires>

1 Renseignements généraux

<Inscrire les renseignements de base>

2 Aperçu du besoin

<Fournir une description détaillée du besoin et inscrire la catégorie de main-d'œuvre.>

3 Objectif et portée

<Définir les objectifs et la portée de la présente autorisation de tâches.>

4 Exigences

<Fournir une description des exigences qui seront visées par la présente autorisation de tâches.>

5 Plan de projet

<Présenter une description détaillée des étapes du projet, des échéanciers, des ressources requises et des interdépendances.>

6 Rôles et responsabilités

<Indiquer les rôles et les responsabilités liés à la présente autorisation de tâches.>

7 Livrables et étapes du projet

<Décrire les livrables du projet et indiquer les étapes importantes ainsi que les dates connexes.>

8 Hypothèses et contraintes

<Fournir des précisions sur les hypothèses et les contraintes liées à l'établissement de la présente autorisation de tâches.>

9 Détail des coûts

<Indiquer le détail des coûts justifiant la présente autorisation de tâches.>

10 Critères d'acceptation

<Décrire les critères auxquels il faut satisfaire pour que les travaux réalisés dans le cadre de la présente autorisation de tâches soient acceptés et que leur paiement soit autorisé.>

PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 2 :
RENSEIGNEMENTS SUR LA
MODÉLISATION DU PROCESSUS
OPÉRATIONNEL DE LA SAE

Table des matières

1. But et contexte des renseignements sur les processus opérationnels	667
3. Objectif du document.....	668
4. Hypothèses	668
5. Descriptions et modèles des processus opérationnels de niveau 0.....	670
6. Descriptions et modèles des processus opérationnels de niveau 1.....	672
6.1. Cliquer-rechercher-acheter	672
7. ACHAT PAR CATALOGUE	674
7.1. Descriptions et modèles des processus opérationnels de niveau 2.....	674
7.2. Descriptions et modèles des processus opérationnels de niveau 3.....	695
7.3. Descriptions et modèles des processus opérationnels de niveau 4.....	706
8. APPROVISIONNEMENT EN PRODUITS ET SERVICES	710
8.1. Descriptions et modèles des processus opérationnels de niveau 2	710
8.2. Descriptions et modèles des processus opérationnels de niveau 3	750
8.3. Descriptions et modèles des processus opérationnels de niveau 1	763

1. But et contexte des renseignements sur les processus opérationnels

Les renseignements sur les processus opérationnels contenus dans la présente pièce jointe sont considérés comme des renseignements supplémentaires visant à aider les soumissionnaires à comprendre le déroulement des processus opérationnels appuyant les exigences de l'Énoncé des travaux. Cependant, le contenu de celle-ci ne vise pas à illustrer l'architecture des processus d'une future solution d'achats électroniques (SAE). L'inclusion de ces renseignements dans la présente demande de soumissions ne signifie pas que le Canada s'engage à ce que sa future SAE cadre avec ces renseignements. Ceux-ci ne sont fournis qu'à titre informatif. Ils ne seront pas compris dans le contrat subséquent.

Le déroulement des processus opérationnels décrit dans le présent document tient compte des scénarios possibles liés à la séquence des activités. La nature séquentielle du déroulement des processus opérationnels est assujettie aux caractéristiques du processus d'approvisionnement de tout bien ou service, et ce, en tout temps durant le processus, et peut être modifiée compte tenu des conditions, des critères et des nuances particuliers associés à l'achat du bien ou du service. Par conséquent, certaines activités liées aux processus illustrées dans ce document peuvent en fait être réalisées au cours d'une étape différente, en parallèle ou simultanément plutôt que séquentiellement. C'est notamment le cas (1) des évaluations de la complexité et des risques d'approvisionnement et (2) des approbations de la planification des approvisionnements. L'étape du processus général au cours de laquelle ces événements particuliers peuvent survenir peut être modifiée en raison des caractéristiques précises de l'achat d'un bien ou d'un service. Seuls les événements ou les activités liés aux processus dont la séquence est régie par la loi, des accords commerciaux ou une politique font exception à cette règle.

2. Renseignements généraux et contextuels supplémentaires

Pour donner plus de contexte, la section suivante fournit des renseignements généraux sur le déroulement des processus opérationnels.

2.1 Souplesse du cycle de vie de l'approvisionnement : Le déroulement des processus est fondé sur la régularité et la cohérence de la chronologie des étapes que suivra un client au cours du processus d'approvisionnement. Toutefois, comme pour tous les processus, il existe souvent des exceptions à la règle et des circonstances exceptionnelles qui exigent que la gestion des processus s'écarte de la pratique habituelle. La SAE doit être conçue de manière à prévoir de telles exceptions, notamment en fournissant une certaine souplesse dans les processus de gestion et les fonctions des systèmes.

2.2 Interfaces systèmes variées : Comme plusieurs partenaires d'exécution participent au processus d'approvisionnement, une vaste gamme de systèmes et de processus doivent également fonctionner conjointement afin que l'on réalise le programme et fournisse les renseignements nécessaires à chaque partenaire d'exécution participant. La souplesse continue des systèmes de l'architecture globale de la solution et la capacité de recevoir les intrants et les extrants des systèmes sont essentielles pour fournir la SAE avec succès. Des renseignements supplémentaires figurent à la Partie 5.

2.3 Environnement en évolution : Les gouvernements introduisent fréquemment des changements et de nouvelles mesures au processus d'approvisionnement, ce qui a des répercussions sur la

réalisation et l'administration du processus d'approvisionnement. Un solide cadre de gestion du changement, jumelé à une solution électronique souple, sera nécessaire pour s'assurer que tous les changements sont mis en œuvre dans les délais et d'une manière efficace et efficiente.

2.4 Communications : Il y a plusieurs partenaires de prestation de services de la SAE et un certain nombre de groupes d'intervenants concernés et de types de clients s'y intéressent. Des communications souples sont importantes pour répondre aux demandes de renseignements de tous ces groupes.

2.5 Service mesurable et de grande qualité : La SAE et ses partenaires de prestation de services doivent rendre des comptes à la population en ce qui touche l'efficacité des opérations, les dépenses de même que les mesures garantissant la sécurité et la protection des renseignements. Du point de vue des clients, l'approvisionnement permet de fournir les services essentiels dont les clients ont besoin pour s'acquitter de leurs mandats opérationnels. Il est important que l'entrepreneur soit en mesure de fournir des services efficaces et exacts d'une manière mesurable.

2.6 Circulation de l'information : Le Parlement, les représentants du gouvernement du Canada, les intervenants et la population canadienne ont tous besoin de renseignements sur l'approvisionnement. Les données et les renseignements accessibles dans la SAE doivent être complets, opportuns et exacts afin de pouvoir mettre davantage l'accent sur la responsabilisation, l'établissement de rapports et l'analyse des renseignements.

2.7 Intendance : Le gouvernement du Canada doit rendre des comptes au public afin de s'assurer que les services sont offerts d'une manière qui protège leurs droits en matière de protection des renseignements personnels. Les systèmes et les services intégreront des mesures de protection et d'atténuation adéquates pour ce qui est des droits en matière de protection des renseignements personnels.

3. Objectif du document

L'objectif principal du présent document est de résumer les renseignements préliminaires sur les processus opérationnels associés au processus d'approvisionnement en ce qui a trait à la portée de la SAE.

4. Hypothèses

Voici les hypothèses qui se rapportent précisément au présent document et au contenu de celui-ci :

- a. Le présent document et les modèles de processus opérationnels tiennent compte des renseignements préliminaires initiaux sur les processus opérationnels du processus d'approvisionnement (pour ce qui est de la portée de la SAE) et sont fondés sur des sources, comme les renseignements précédents sur les processus opérationnels actuels et les groupes de travail composés d'experts en la matière.
- b. Les renseignements sur les processus opérationnels contenus dans le présent document visent à illustrer aussi précisément que possible le futur état possible du processus opérationnel d'approvisionnement conceptualisé dans le contexte de la SAE, selon toutes les connaissances et les impondérables actuels de la portée et des possibilités de transformation de la solution. Ils

ne tiennent donc pas compte des fonctions particulières de l'outil de la SAE, mais plutôt du moment et de la façon d'intégrer cet outil dans le processus opérationnel d'approvisionnement.

- c. L'analyse des processus opérationnels utilisée dans le cadre du présent exercice de modélisation est fondée sur les conventions traditionnelles de l'analyse et de la modélisation de processus opérationnels, qui consistent à travailler à partir des renseignements sur le modèle actuel et des extraits des groupes de travail d'experts en la matière pour déterminer les processus existants qui changeront et les nouveaux processus qui doivent être modifiés à la suite de la transformation. Par conséquent, les modèles de processus illustrés dans le présent document ne reflètent pas les détails des processus des systèmes, mais plutôt les détails des processus opérationnels pour ce qui est des processus susceptibles d'être modifiés. Toute activité liée à un processus qui n'est pas régie par une loi, des accords commerciaux ou une politique peut faire l'objet d'un changement transformationnel.
- d. Les destinataires du présent document connaissent les conventions traditionnelles de la modélisation des processus opérationnels.
- e. Le déroulement des processus opérationnels décrit dans le présent document tient compte des scénarios possibles liés à la séquence des activités. La nature séquentielle du déroulement des processus opérationnels est assujettie aux caractéristiques du processus d'approvisionnement de tout bien ou service, et ce, en tout temps durant le processus, et peut être modifiée compte tenu des conditions, des critères et des nuances particuliers associés à l'achat du bien ou du service. Par conséquent, certaines activités liées aux processus illustrées dans ce document peuvent en fait être réalisées au cours d'une étape différente, en parallèle ou simultanément plutôt que séquentiellement. C'est particulièrement le cas (1) des évaluations de la complexité et des risques d'approvisionnement et (2) des approbations de la planification des approvisionnements. L'étape du processus général au cours de laquelle ces événements particuliers peuvent survenir peut être modifiée en raison des caractéristiques précises de l'achat d'un bien ou d'un service. Seuls les événements ou les activités liés aux processus dont la séquence est régie par la loi, des accords commerciaux ou une politique font exception à cette règle.

5. Descriptions et modèles des processus opérationnels de niveau 0

Modèle de processus

Cliquer-rechercher-acheter par catalogue ou par la sélection d'un fournisseur – niveau 0

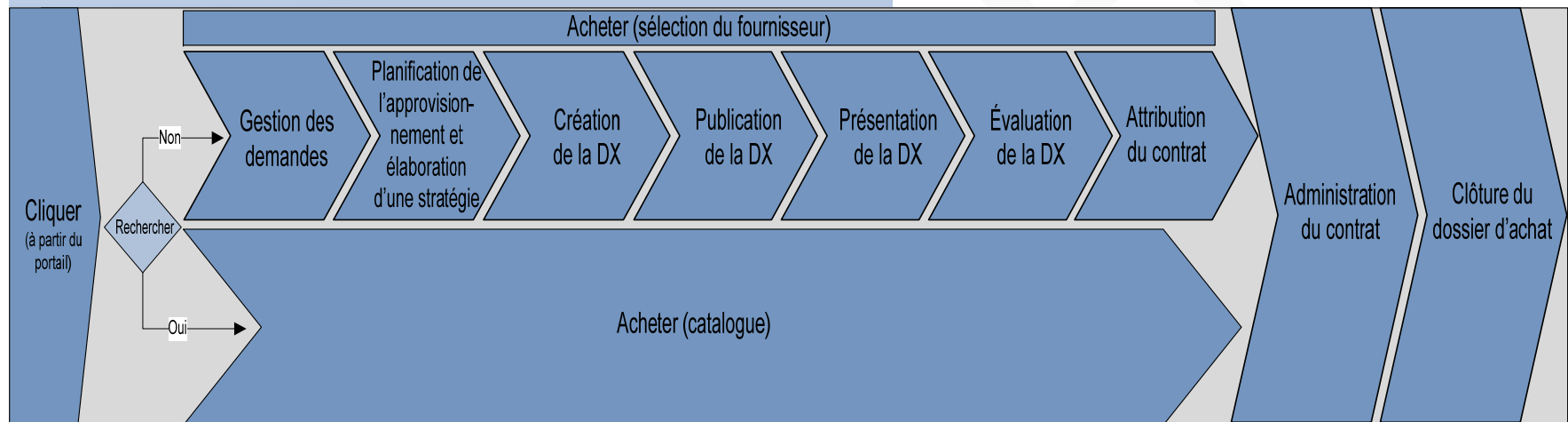


Figure 1 – Modèle du processus opérationnel « Cliquer-rechercher-acheter » de niveau 0

Description du processus

Ce diagramme représente le processus de base qui consiste à cliquer, à rechercher et à acheter; l'achat s'effectue soit par catalogue, soit auprès d'un fournisseur.

Descriptions et modèles des processus opérationnels de niveaux inférieurs

Les renseignements sur les processus de niveaux inférieurs (p. ex. niveaux 1, 2, 3 et 4) qui accompagnent les modèles de processus sont classés dans les sections suivantes :

- (a) **Description sommaire** : Brève description de l'objectif du processus opérationnel et de ses étapes pertinentes.
- (b) **Description du déroulement du processus** : Description textuelle du déroulement du modèle de processus pour faciliter la compréhension et l'examen du déroulement du modèle de processus graphique.

6. Descriptions et modèles des processus opérationnels de niveau 1

6.1. Cliquer-rechercher-acheter

Modèle de processus

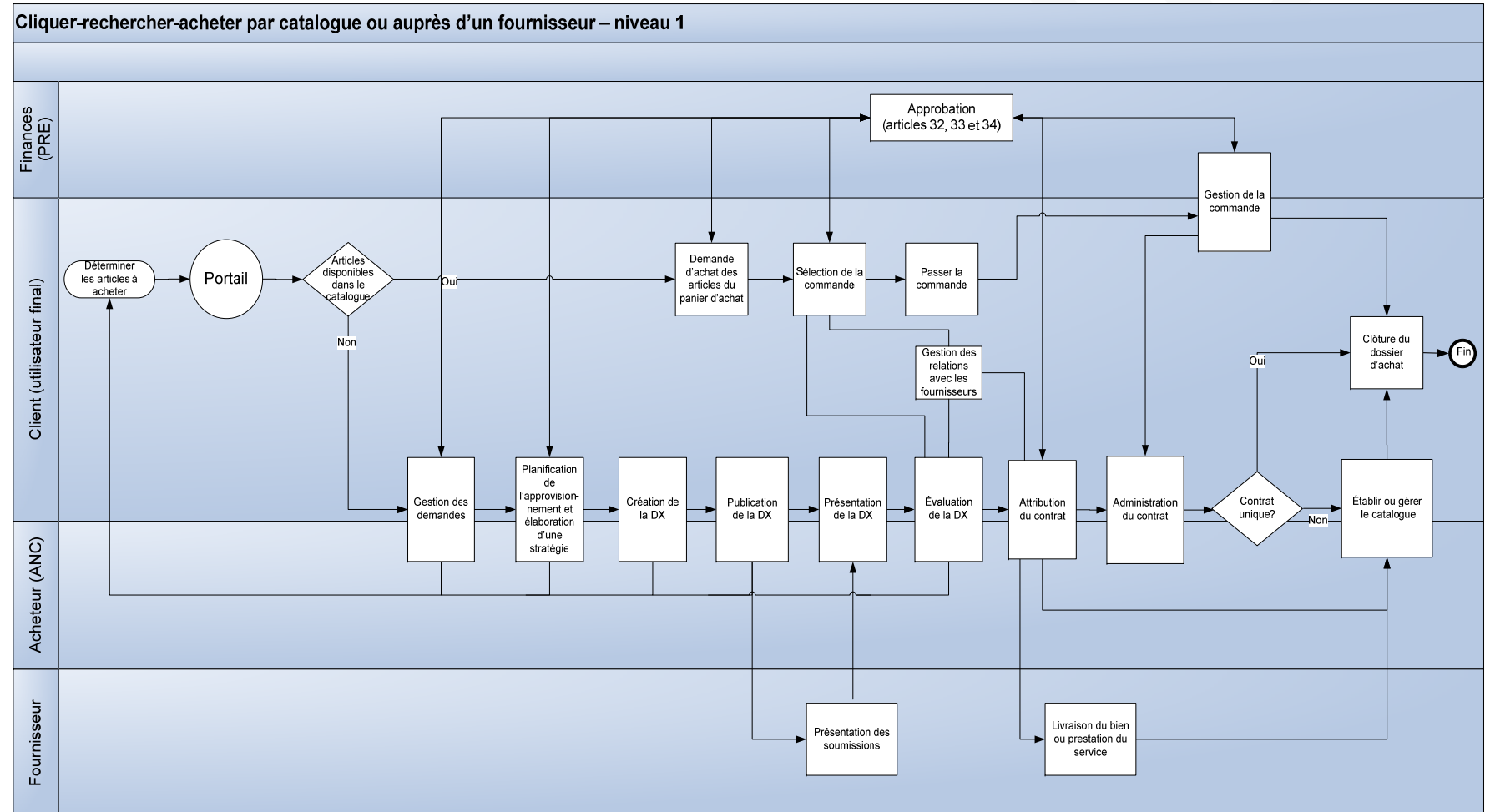


Figure 2 – Modèle du processus opérationnel « Cliquer-rechercher-acheter » de niveau 1

Description du processus

Cliquer-rechercher-acheter par catalogue ou auprès d'un fournisseur	
Description sommaire	<p>L'objectif du processus « Cliquer-rechercher-acheter » de niveau 0 consiste principalement à illustrer les deux types d'approvisionnement disponibles dans la SAE, à savoir l'utilisation d'un ou de plusieurs catalogues ou le processus habituel de sélection d'un fournisseur. Le contexte de CE sous-processus comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un approvisionnement à une et à deux phases; • un approvisionnement simple par catalogue; • un approvisionnement simple et complexe par la sélection d'un fournisseur; • l'achat de tous les biens et services compris dans la portée de la SAE, y compris les services professionnels. <p>Les étapes de base de ce processus de niveau 1 sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le client consulte d'abord un ou plusieurs catalogues de la SAE afin de déterminer si les articles disponibles dans les catalogues auxquels il a accès répondent à ses besoins; • le client effectue son achat en faisant un achat par catalogue ou en menant un processus de sélection d'un fournisseur.
Description du déroulement du processus	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 2 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le client établit qu'il doit acheter un article ou plus relativement à un ou à plusieurs des biens ou des services compris dans un ou plusieurs catalogues. 2. Dans le portail, le client cherche les articles souhaités dans les catalogues auxquels il a accès. Les résultats d'une recherche fructueuse confirment la disponibilité et le prix de certains ou de l'ensemble des articles souhaités. 3. Si le client décide d'accepter les résultats d'une recherche fructueuse, il effectuera son achat par catalogue en remplissant et en présentant une commande, devra obtenir l'approbation de l'achat, recevra les articles souhaités, puis il effectuera le paiement de sa commande. 4. Autrement, si la recherche s'avère infructueuse ou que le client décide de ne pas accepter les résultats d'une recherche fructueuse, le client ira de l'avant avec le processus d'approvisionnement en sélectionnant un fournisseur. 5. Que l'achat soit effectué par catalogue ou auprès d'un fournisseur, le fournisseur présente des soumissions lors du processus de sélection et fournit les biens ou les services demandés. De plus, les Finances accordent les approbations financières en vertu des articles 32, 33, 41 et 44 de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> (LGFP) du gouvernement du Canada à l'aide de la solution de planification des ressources de l'entreprise (PRE) de leur choix ou de la SAE. 6. Après avoir acheté les articles souhaités à l'aide de l'une ou l'autre des méthodes, le client ferme le dossier d'achat, à l'aide de la SAE, et le processus prend fin. 7. Durant le processus d'approvisionnement effectué par catalogue ou auprès d'un fournisseur, le rendement du fournisseur est suivi et mis à jour.

OGUE

modèles des processus opérationnels de niveau 2

e

tion et mise à jour)

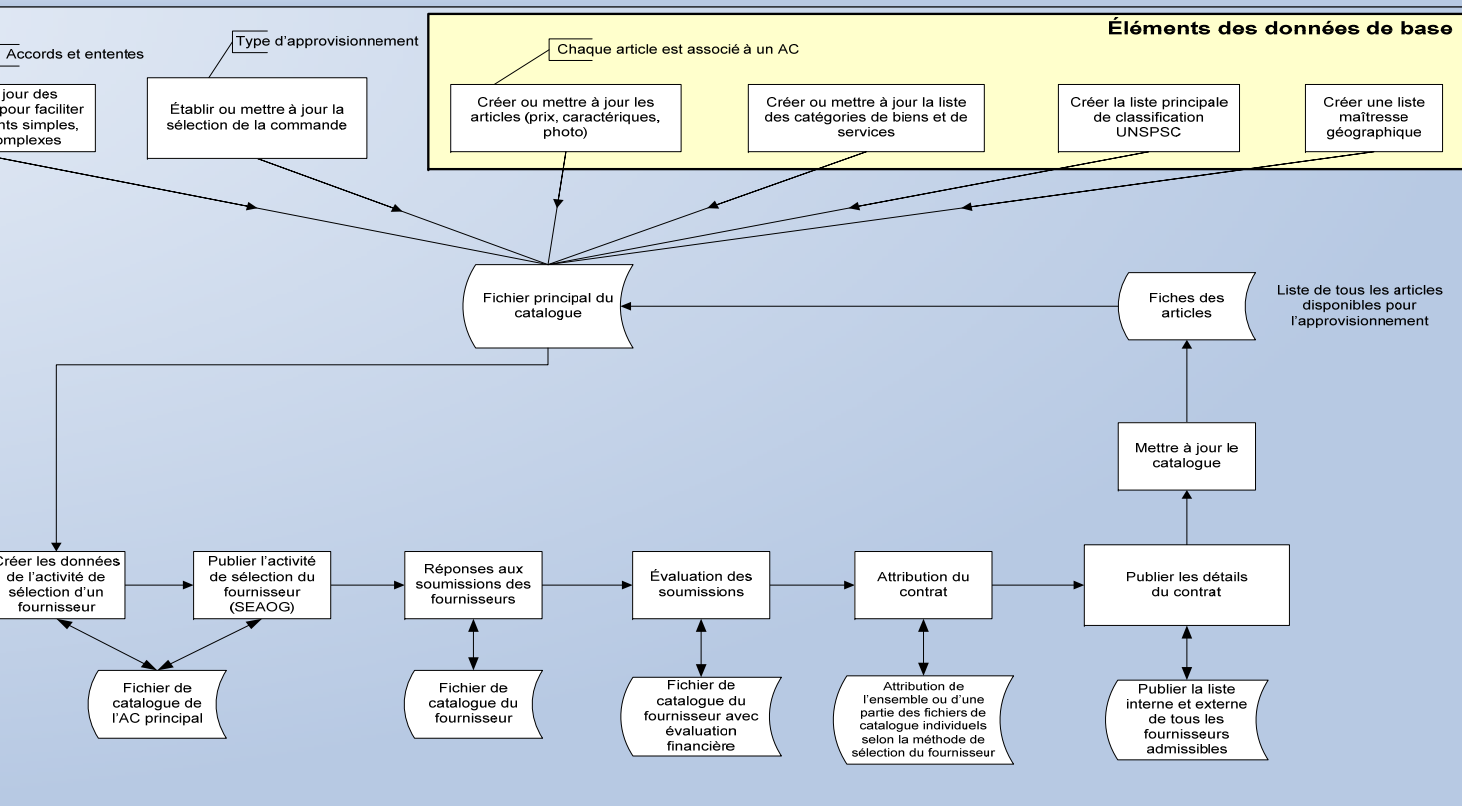


Figure 3 – Modèle du processus opérationnel de gestion du catalogue de niveau 2

Description du processus

Gestion du catalogue – Création de l'accord-cadre et du catalogue	
Description sommaire	L'objectif du processus de gestion du catalogue consiste à créer ou à mettre à jour un catalogue ou un accord-cadre.
Description du processus	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 3 :</p> <p>Un accord-cadre est formé de deux composantes distinctes :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un accord-cadre, qui constitue une entente globale entre le gouvernement du Canada et les fournisseurs pré-qualifiés pour les biens et les services précis traités dans l'accord; b) les renseignements du catalogue, soit les renseignements détaillés sur les biens et les services. <p>Les renseignements sur le catalogue visent à permettre à un agent de négociation des contrats de créer un répertoire contenant l'ensemble des caractéristiques pertinentes des produits à l'aide du numéro de pièce de fabrication, de la description, de la couleur et du prix selon la région géographique d'une série de biens et de services que les éventuels fournisseurs fourniront à la suite d'une activité de sélection d'un fournisseur.</p> <p>Les renseignements du catalogue sont tirés de divers groupes de données de base (p. ex. régions géographiques, taxonomie et caractéristiques des produits) afin d'assurer la cohérence des données.</p> <p>Après une activité de sélection du fournisseur, les renseignements contenus dans chaque catalogue de fournisseur seront évalués conformément aux processus d'évaluation technique et financière décrits lors de ladite activité. Par conséquent, seuls les renseignements conformes du catalogue du fournisseur seront mis à la disposition du nombre maximal de fournisseurs, selon la sélection d'une commande du fournisseur, et pourront être utilisés pour passer une commande au moyen de la SAE.</p> <p>Lors de la création d'un accord-cadre, l'agent de négociation des contrats établira toutes les modalités, dont la sélection de la commande, les seuils applicables à la commande ainsi que les organisations et les utilisateurs autorisés.</p>

Intrant	Description
Donnée relative à un article	Description, caractéristique et coût de l'article, et lien de celui-ci avec un autre article similaire.
Donnée relative à un accord et sélection de la commande connexe	Modalités de tous les accords conclus avec des fournisseurs.
Sélection de la commande	Processus au cours duquel les commandes disponibles sont offertes aux fournisseurs pré-qualifiés dans le cadre d'un accord-cadre.
Extrant	Description
Donnée utilisée pour créer ou mettre à jour un catalogue	Un catalogue nouveau a été créé ou un catalogue a été mis à jour dans le cadre du processus d'approvisionnement.

b. Tenue à jour du catalogue

Modèle de processus

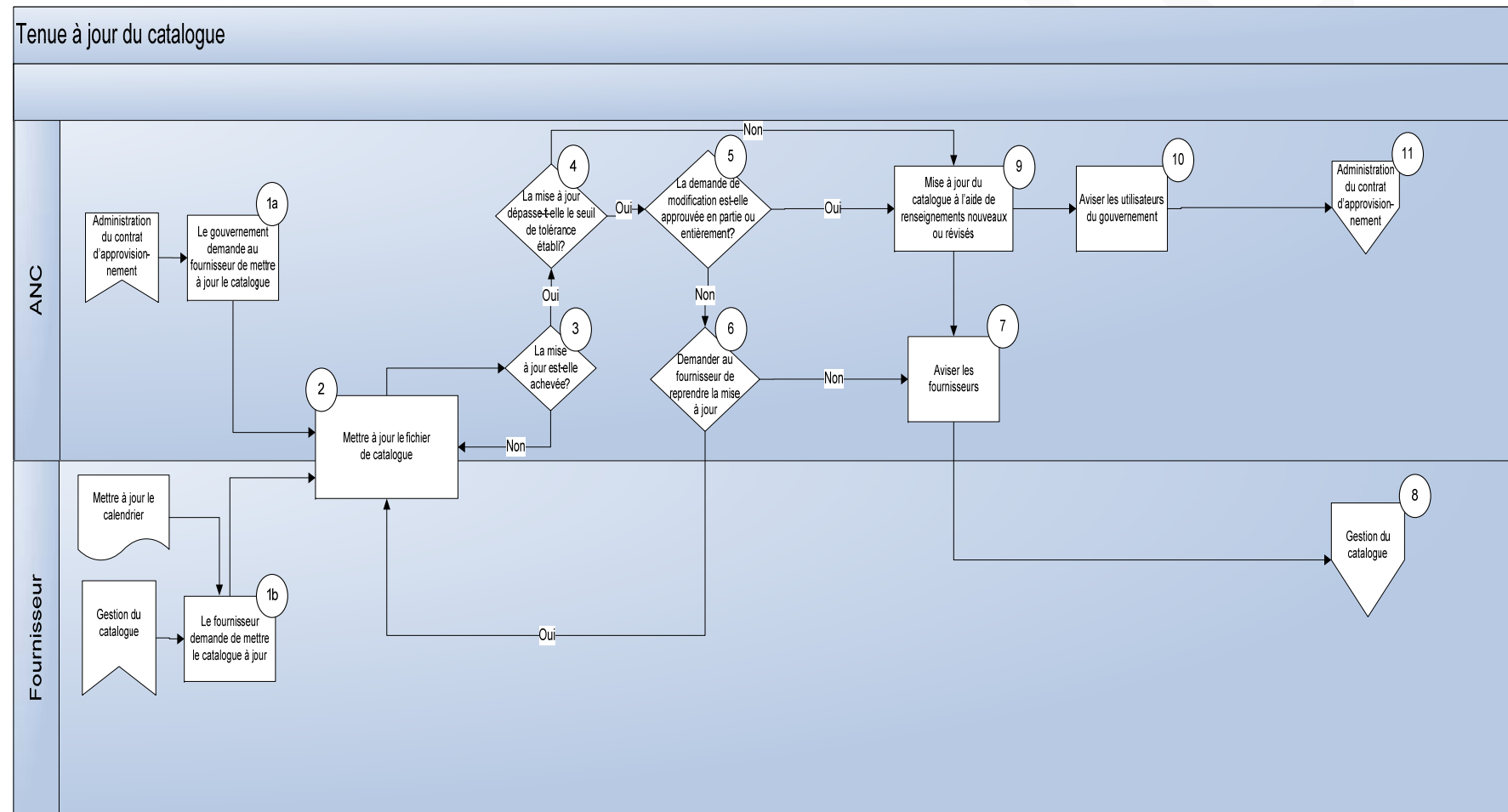


Figure 4 – Modèle du processus opérationnel de gestion du catalogue de niveau 2

Description du processus

Tenue à jour du catalogue	
Description sommaire	<p>L'objectif du processus de tenue à jour du catalogue consiste à :</p> <ul style="list-style-type: none"> mettre à jour le fichier de catalogue; mettre à jour le catalogue à l'aide de renseignements nouveaux ou révisés; aviser les utilisateurs appropriés des modifications apportées. <p>Le catalogue peut être mis à jour à diverses étapes du processus, et ce, pour diverses raisons (p. ex. modification du nom d'un bien ou d'un service, ajout d'un bien ou d'un service).</p>
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> <i>agent de négociation des contrats du gouvernement du Canada</i> Fournisseur 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 4 :</p> <ol style="list-style-type: none"> Deux méthodes sont utilisées pour mettre à jour un catalogue : mise à jour en ligne et téléchargement de documents. La mise à jour d'un catalogue peut être effectuée : <ol style="list-style-type: none"> par un agent de négociation des contrats du gouvernement du Canada dans le cadre d'une demande ponctuelle. L'agent de négociation des contrats a une raison pour mettre le catalogue à jour et il est tenu de le faire; selon un calendrier préétabli ou à la demande du fournisseur (p. ex. le fournisseur ne vend plus un article donné ou il en modifie le prix). L'agent de négociation des contrats peut remplir la demande de mise à jour du catalogue (p. ex. modifications administratives, mises à jour des prix). Le fournisseur peut demander la mise à jour des renseignements du catalogue (p. ex. mises à jour des prix, suppression des articles désuets). L'agent de négociation des contrats vérifie si la mise à jour est terminée. Si ce n'est pas le cas, le catalogue est de nouveau mis à jour. Si la mise à jour du catalogue est terminée, l'agent de négociation des contrats détermine si la demande de modification dépasse le seuil de tolérance (p. ex. mise à jour des prix, pourcentage de rabais). Le cas échéant, on demande à l'agent de négociation des contrats si la demande de modification a été approuvée partiellement ou entièrement. Si la demande de modification n'est pas approuvée, l'agent de négociation des contrats demande au fournisseur d'effectuer une nouvelle mise à jour de sa demande. L'une des options

	<p>consiste à demander au fournisseur de mettre de nouveau le catalogue à jour.</p> <p>7. L'autre option consiste à aviser le fournisseur de la mise à jour incomplète du catalogue.</p> <p>8. On reprend le processus de gestion du catalogue.</p> <p>9. Si la demande de modification est approuvée ou que la mise à jour du catalogue dépasse le seuil de tolérance établi, le catalogue est mis à jour à l'aide de renseignements nouveaux ou révisés.</p> <p>10. L'agent de négociation des contrats avise l'utilisateur du gouvernement du Canada de la réussite de la mise à jour du catalogue.</p> <p>11. On reprend le processus d'administration du contrat d'approvisionnement.</p>
--	--

Intrant	Description
Mises à jour des modifications	Nouveaux renseignements du catalogue ajoutés par le fournisseur.
Extrant	Description
Avis de rejet	L'agent de négociation des contrats a décidé de ne pas mettre à jour le catalogue et il avise le demandeur du motif du rejet.
Dossier du catalogue mis à jour	Le dossier du catalogue est mis à jour à l'aide de nouveaux renseignements.
Avis de modification	Avis envoyé au demandeur pour l'informer que la modification a été apportée.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel de la tenue à jour du catalogue est régi par les règles suivantes :

1. L'agent de négociation des contrats peut mettre à jour le catalogue de façon périodique (p. ex. annuellement, hebdomadairement, mensuellement).
2. L'agent de négociation des contrats peut créer des règles particulières pour mettre à jour le catalogue ou l'accord-cadre. En fait, il peut configurer les seuils de tolérance afin de restreindre les modifications au catalogue ou à l'accord-cadre (p. ex. réduction ou rajustement de prix, inclusion d'une partie ou de l'ensemble des catégories).
3. Un calendrier des mises à jour peut être établi lorsque l'agent de négociation des contrats n'a pas à approuver chaque catalogue au cas par cas (p. ex. 70 % des mises à jour sont assujetties au seuil de tolérance fixé par défaut, mais 30 % sont ou ne seront pas achevées dans les délais prévus).

c. Demande d'achat des articles du panier d'achat

Modèle de processus

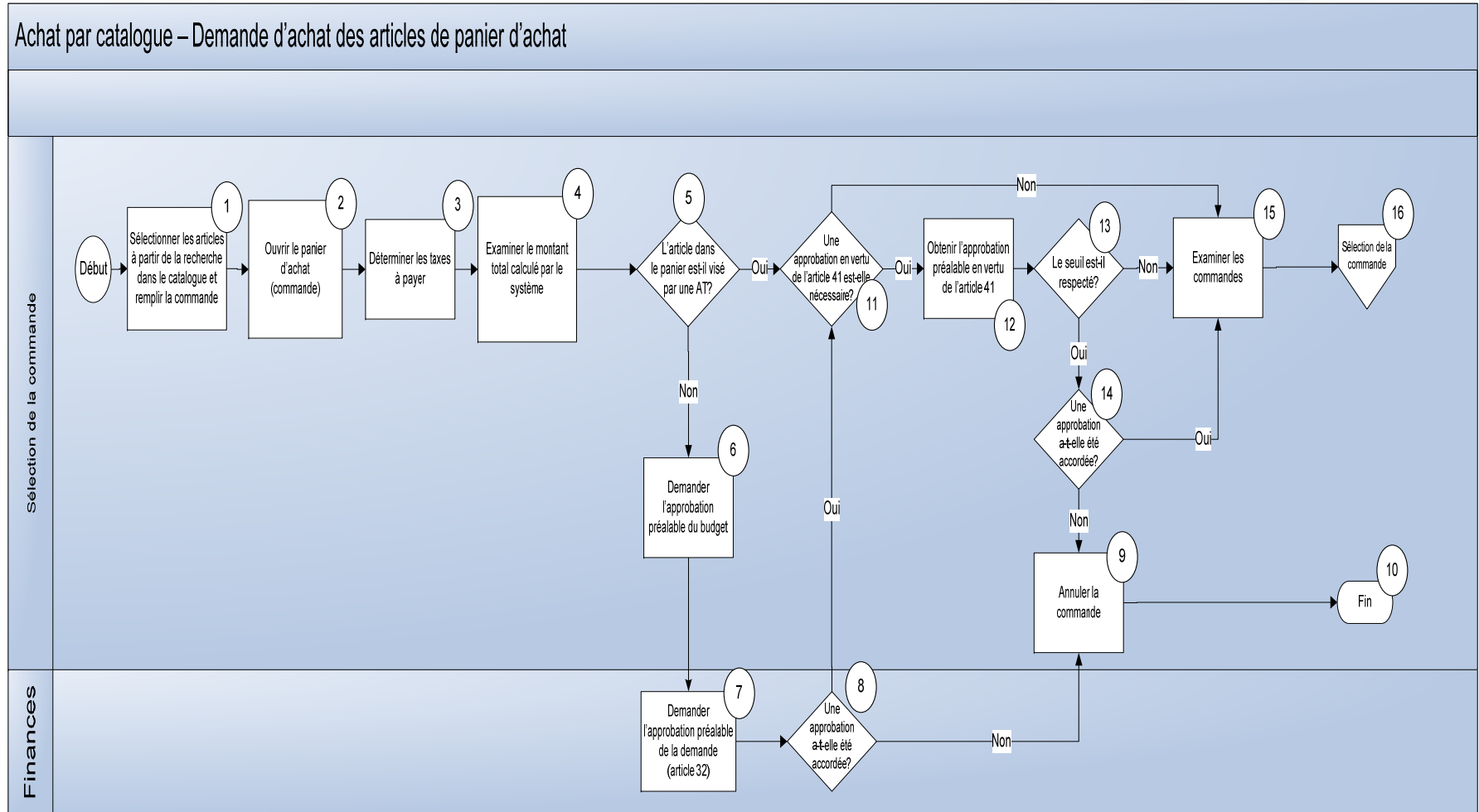


Figure 5 – Modèle du processus opérationnel de demande d'achat des articles du panier d'achat de niveau 2

Description du processus

Demande d'achat des articles du panier d'achat	
<p>Description sommaire</p>	<p>L'objectif du processus de demande d'achat des articles du panier d'achat consiste à sélectionner dans le catalogue les biens et les services à acheter. Ce sous-processus permet de s'assurer : 1) que la commande est annulée ou soumise à la méthode de sélection de la commande; 2) que l'approbation préalable du budget est obtenue avant que les commandes puissent être mises en attente et soumises à la méthode de sélection de la commande.</p> <p>Le contenu du panier d'achat peut être composé d'un ou de plusieurs articles d'un ou de plusieurs types. Un de ces articles pourrait figurer dans un ou plusieurs catalogues et pourrait être visé par une autorisation de tâches (AT). La seule exception au processus est l'approbation préalable en vertu de l'article 32 ou 41 de la LGFP, qui est requise lorsqu'un article du panier n'est pas visé par une AT, peu importe le type d'article.</p>
<p>Description du processus</p> <p>Acteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Utilisateur final autorisé à passer une commande. L'utilisateur final correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur.</i> 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 5 :</p> <ol style="list-style-type: none"> L'utilisateur final pourra sélectionner des articles dans le catalogue. Il pourra chercher des articles et remplir la commande. La recherche est un moyen générique permettant de trouver des biens et des services dans le catalogue. Elle est axée sur les catégories (p. ex. biens ou services). Voici un exemple de la façon dont un utilisateur final effectuera une recherche : <ul style="list-style-type: none"> Sélectionner « biens » <ul style="list-style-type: none"> Sélectionner « mobilier » <ul style="list-style-type: none"> Sélectionner « fauteuil » <ul style="list-style-type: none"> Sélectionner « fauteuil de bureau de marque La-Z-boy » Lorsque des articles sont sélectionnés, ils sont placés dans le panier d'achat (commande). Une demande est présentée pour les articles du panier d'achat sélectionnés dans un catalogue. Si des biens et des services sont sélectionnés dans plus d'un catalogue, plusieurs demandes sont présentées. Ainsi plusieurs commandes feront l'objet de plusieurs demandes auprès de différents fournisseurs. L'utilisateur peut créer une demande d'achat au nom d'un autre utilisateur ou d'un ministère client. Si tel est le cas, le demandeur mandataire doit indiquer le client demandeur ainsi les codes financiers de l'approvisionnement. Un calcul doit être effectué en tenant compte du prix de l'article. Deux approches sont possibles : Premièrement, l'utilisateur final peut estimer et saisir le montant des taxes. Deuxièmement, le système peut générer le montant des taxes selon le lieu de livraison du bien ou du service. Il est à noter que ce montant n'est qu'une estimation des taxes exigées pour la commande (p. ex. estimation des taxes). La plupart du temps, le fournisseur devra établir le montant des taxes. L'utilisateur final doit examiner le montant total calculé par le système.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. On demande à l'utilisateur final si l'article du panier d'achat fait l'objet d'une AT. 6. Si ce n'est pas le cas, l'utilisateur final demande l'approbation du budget. 7. Après l'approbation préalable du budget, la demande d'approbation préalable en vertu de l'article 32 de la LGFP est remplie. L'utilisateur demandera cette approbation préalable aux Finances et indiquera dans la SAE que l'achat peut être effectué. Les fonds doivent être versés dans le système financier. Les codes comptables figurent dans le catalogue. Lorsque les Finances indiquent que les fonds sont disponibles, la demande d'achat est transmise aux fournisseurs, accompagnée des renseignements sur la livraison et des renseignements complets sur le panier d'achat. L'utilisateur peut joindre les documents justificatifs à l'intention du fournisseur. 8. Par la suite, on détermine si l'approbation a été accordée. 9. Si ce n'est pas le cas, la commande est annulée et l'utilisateur final est avisé de l'annulation. 10. Fin du processus. 11. Si l'approbation est accordée, on détermine si l'approbation en vertu de l'article 41 de la LGFP est requise. 12. Si l'approbation en vertu de l'article 41 de la LGFP est requise, l'utilisateur final demandera une approbation préalable du budget afin de vérifier le montant total par rapport au budget ministériel. 13. On cherche ensuite à déterminer si la valeur monétaire totale de la commande dépasse le seuil. 14. Si la valeur monétaire totale de la commande n'est pas supérieure au seuil ou que l'approbation en vertu de l'article 41 de la LGFP n'est pas requise, la commande peut être mise en attente. La mise en attente des commandes est un processus qui consiste à regrouper plusieurs demandes d'achat des articles du panier d'achat d'un ou de plusieurs utilisateurs dans une seule demande, selon les règles opérationnelles configurables du catalogue (p. ex. emplacement géographique, date de livraison, délai de production, ministère client, graduation des prix). 15. Une fois la mise en attente terminée, on procède à la sélection d'un fournisseur à l'aide d'une sélection de la commande. 16. Si la commande est supérieure au seuil, l'approbation doit être obtenue avant de continuer le processus. Si l'approbation est accordée, l'utilisateur final mettra la commande en attente. Si l'approbation n'est pas accordée, la commande est annulée. Dans les deux cas, l'utilisateur sera avisé de la situation.
--	--

Intrant	Description
Articles (biens ou services)	Articles sélectionnés dans le catalogue.
Engagement en vertu de l'article 32 de la LGFP	Cette approbation sera accordée par les FINANCES afin d'indiquer qu'on peut aller de l'avant avec le processus d'approvisionnement. Les fonds sont disponibles.

Approbation reçue	Approbation de l'agent de négociation des contrats ou de la haute direction lorsqu'un achat est supérieur au seuil financier établi pour l'utilisateur.
Approbation en vertu de l'article 41 de la LGFP	Approbation accordée par l'agent de négociation des contrats pour indiquer qu'une commande peut être passée.

Extrant	Description
Panier d'achat (commande)	Un panier d'achat (commande) est établi à l'aide des biens et des services.
Demande d'approbation	Une demande par courriel est envoyée à l'approbateur lorsque les dépenses sont supérieures au montant de l'engagement ou au montant autorisé du demandeur.
Codes financiers de l'engagement	Un engagement en vertu de l'article 32 de la LGFP est saisi dans SAP (comptabilité financière, planification des ressources de l'entreprise) afin d'obtenir une confirmation du budget.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel de demande d'achat des articles du panier d'achat est régi par les règles suivantes :

1. Chaque demande doit contenir les biens et les services d'un seul catalogue.
2. Un demandeur mandataire est autorisé à acheter des biens au nom d'un autre client ou utilisateur si son profil d'utilisateur le permet.
3. La recherche d'articles précis par catalogue est effectuée en fonction de la région de l'utilisateur final. Seuls les biens et les services de la même région que le demandeur s'afficheront.
4. La demande d'achat des articles du panier d'achat peut être modifiée ou annulée.
5. L'approbateur dépend de la délégation des pouvoirs.
6. La commande peut être mise en attente selon le bien ou le service et la date de livraison.

d. Sélection de la commande

Modèle de processus

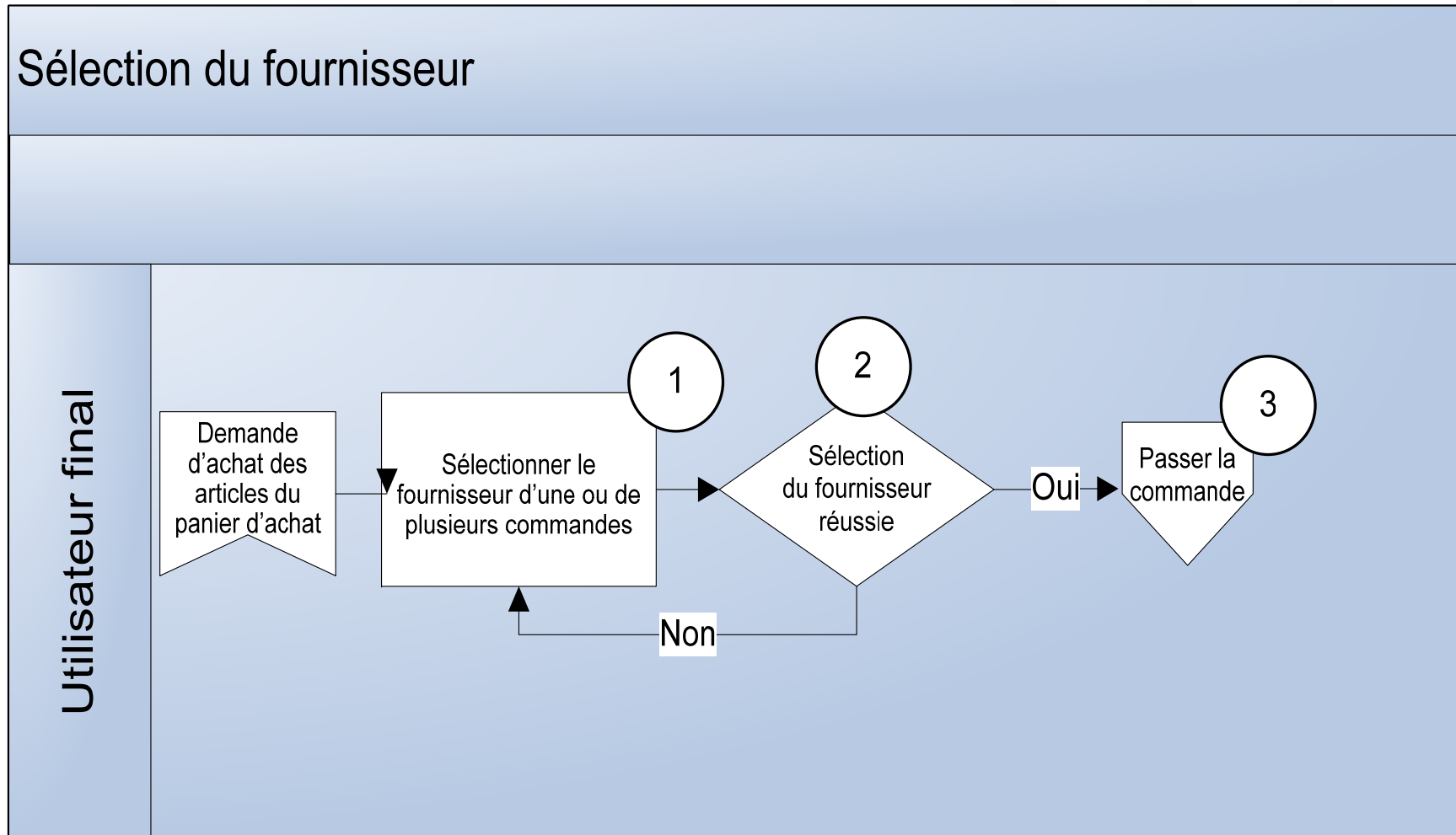


Figure 6 – Modèle du processus opérationnel relatif à la sélection de la commande de niveau 2

Description du processus

Sélection de la commande	
Description sommaire	Ce processus consiste à sélectionner le fournisseur d'une commande
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> <i>Utilisateur final autorisé à modifier une commande</i> <i>Utilisateur final, qui correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur</i> 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 6 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un fournisseur est sélectionné pour une ou plusieurs commandes. 2. Une fois le fournisseur est sélectionné, une confirmation est obtenue afin d'attester que la sélection a été effectuée avec succès. Si ce n'est pas le cas, le processus de sélection doit être repris. 3. Si la sélection du fournisseur est réussie, on passe ensuite au processus de passation de la commande.

Intrant	Description
Commande (bon de commande)	Commande dans le panier d'achat.
Extrant	Description
Fournisseur retenu	Fournisseur sélectionné pour une commande.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel de sélection du fournisseur est régi par les règles suivantes :

1. Comme condition préalable, la commande doit avoir été créée dans le panier d'achat.
2. Une vérification de la validité est effectuée après la sélection du fournisseur. Cette vérification vise à confirmer que le fournisseur est toujours en mesure de s'acquitter de la commande (p. ex. manque de ressources, faillite du fournisseur).

e. Passation de la commande

Modèle de processus

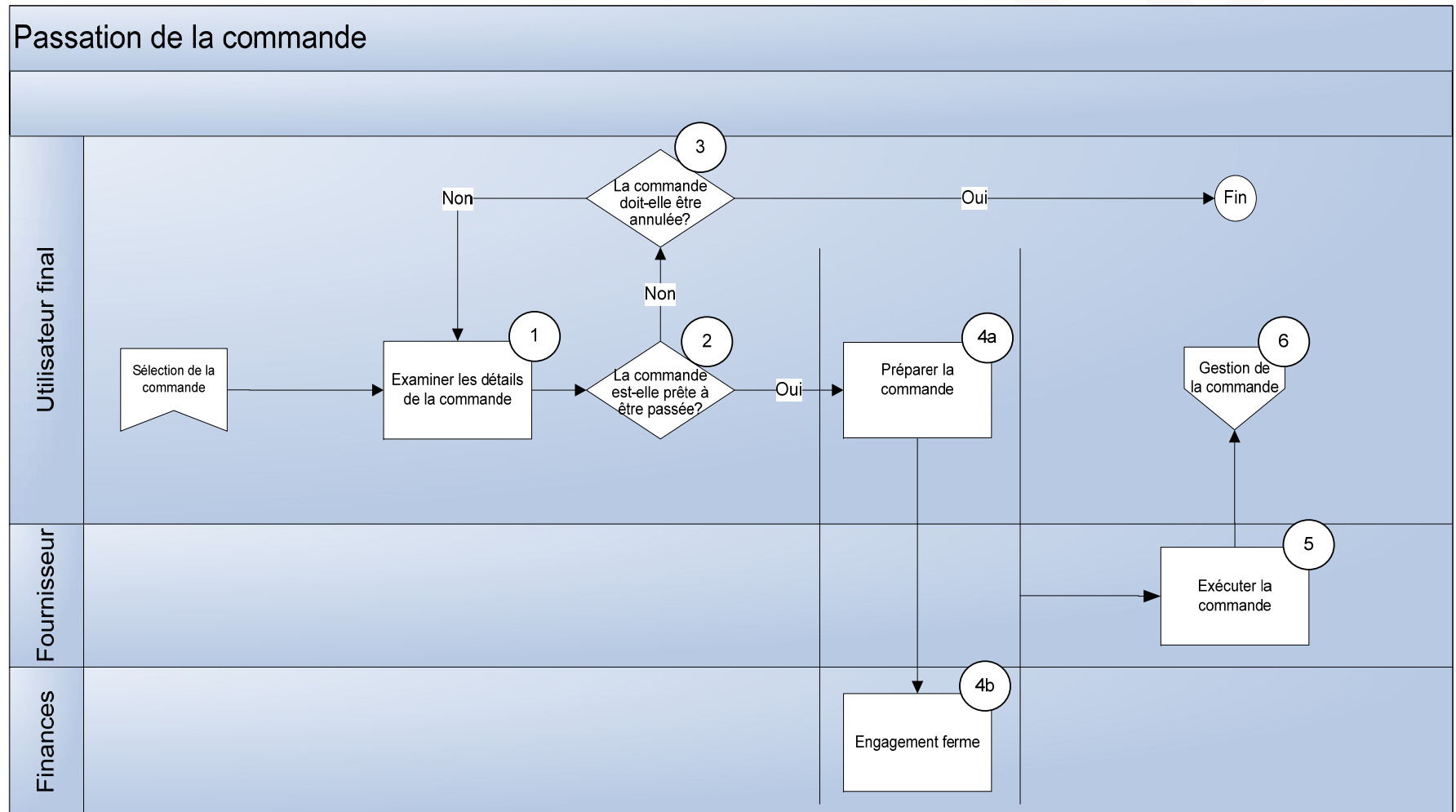


Figure 7 – Modèle du processus opérationnel de passation de la commande de niveau 2

Description du processus

Passation de la commande	
Description sommaire	<p>Ce processus consiste à examiner, à préparer et à exécuter la commande. Le sous-processus permet de s'assurer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'utilisateur final et les Finances collaborent afin de préparer la commande; • le fournisseur remplit la commande.
<p>Description du processus</p> <p><u>Acteurs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilisateur final autorisé à passer une commande</i> • <i>Utilisateur final, qui correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur</i> • <i>Fournisseurs préqualifiés</i> • <i>Approbateur qualifié</i> 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 7 :</p> <p>Une demande d'achat a été créée pour les articles du panier d'achat et la commande est modifiée afin de passer d'une commande à un bon de commande.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'utilisateur final examinera les détails de la commande (p. ex. quantité, lieu et heure de livraison, description de l'article, codage financier). 2. On demandera à l'utilisateur final s'il est prêt à passer la commande. Cette étape de validation est requise avant de pouvoir passer la commande. 3. Si l'utilisateur final décide d'annuler la commande, il peut annuler la demande d'achat des articles du panier d'achat et le processus prendra fin. S'il décide de ne pas annuler la commande, il peut reprendre l'examen des détails de la commande. 4. Si l'utilisateur final va de l'avant avec la commande, les étapes suivantes sont réalisées simultanément. <ol style="list-style-type: none"> a. La commande est préparée. b. Un engagement ferme est envoyé aux Finances. Lorsqu'une commande est envoyée aux Finances, elle peut être répartie sur différents exercices (p. ex. 200 000 \$ pour l'exercice 1 et 100 000 \$ pour l'exercice 2, ce qui représente une valeur totale de 300 000 \$). 5. Une copie de la commande est envoyée au fournisseur aux fins de traitement. Le fournisseur exécute ensuite la commande. 6. On passe ensuite au processus de gestion de la commande.

Intrant	Description
Confirmation de l'engagement	Les Finances (SAP) retourneront la confirmation de l'engagement ferme relatif à la commande.
Demande d'achat des articles du panier d'achat	À partir de la demande d'achat des articles du panier d'achat, l'utilisateur déterminera comment diviser les exigences en matière de biens.
Extrant	Description
Bon de commande	Une commande est créée et transmise aux Finances (SAP) pour un engagement ferme.
Bon de commande émis	Le bon de commande est envoyé au fournisseur aux fins de signature et de traitement.
Demande d'engagement ferme	Une demande d'engagement ferme est transmise aux Finances (SAP) pour obtenir une confirmation en vue d'envoyer la commande au fournisseur.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel de passation d'une commande est régi par les règles suivantes :

1. Comme condition préalable, un panier d'achat (commande) doit avoir été créé.

f. Gestion de la commande

Modèle de processus

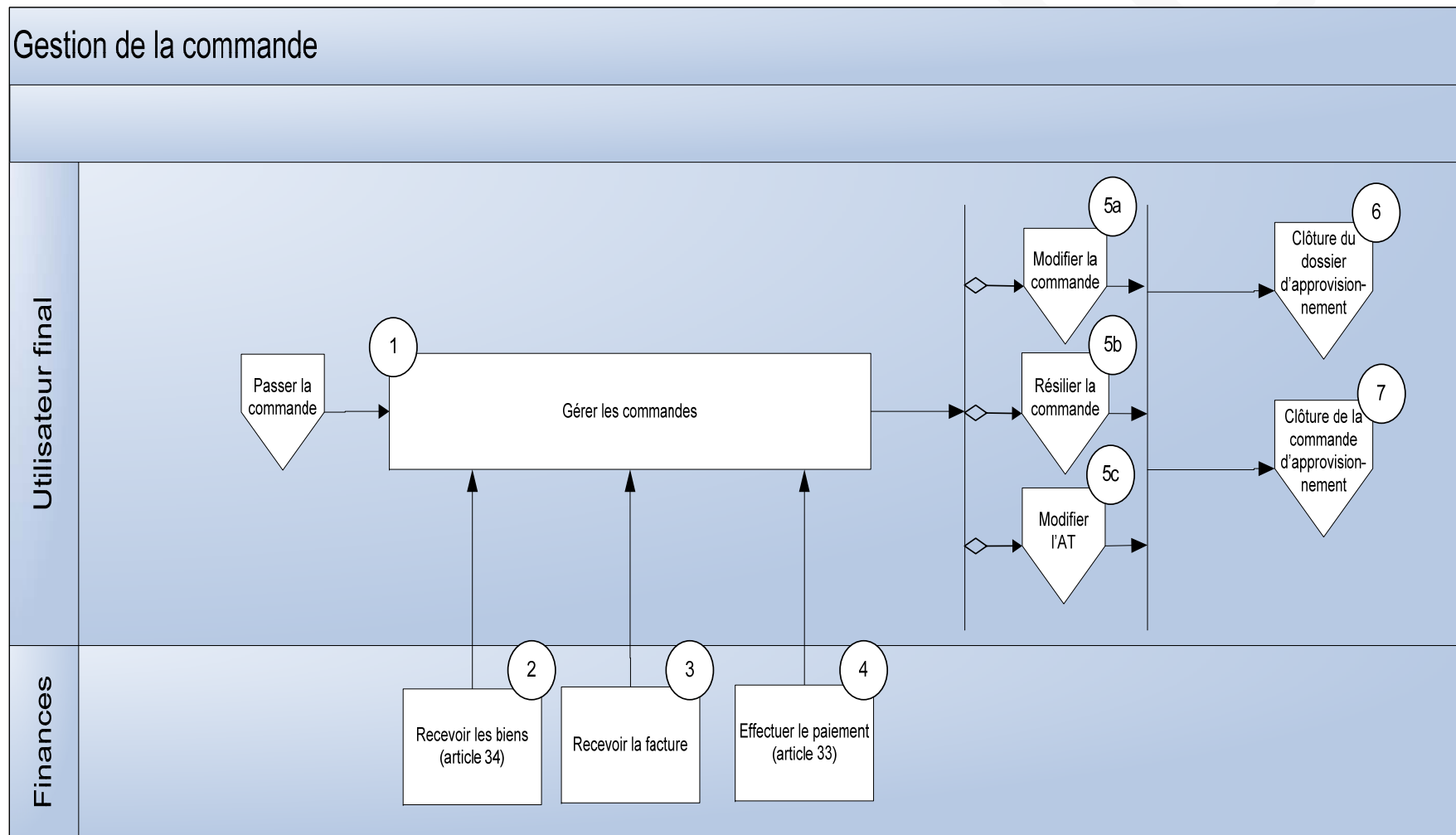


Figure 8 – Modèle du processus opérationnel de gestion de la commande de niveau 2

Description du processus

Gestion de la commande	
Description sommaire	L'objectif du processus de gestion de la commande est d'assurer la gestion de la commande jusqu'à sa modification, sa résiliation ou sa clôture.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilisateur final autorisé à modifier une commande</i> • <i>Utilisateur final, qui correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur</i> 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 8 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion de la commande compte trois activités administrées par les Finances à l'aide de SAP. Il s'agit de la réception des biens, de la réception de la facture et du versement d'un paiement (article 33 de la LGFP). 2. La réception des biens est le processus au cours duquel l'utilisateur final reçoit les biens du fournisseur. 3. La réception de la facture est le processus au cours duquel l'utilisateur final reçoit la facture du fournisseur. 4. Le versement du paiement (article 33) est le processus au cours duquel l'utilisateur final paye la facture du fournisseur. 5. L'une des étapes suivantes sera réalisée dans le cadre du processus : <ol style="list-style-type: none"> a. modification de la commande; b. modification de l'AT; c. résiliation d'une commande. 6. L'utilisateur final entreprend ensuite le processus de clôture du dossier d'approvisionnement. 7. Autrement, il clôt la commande d'approvisionnement au besoin.

Intrant	Description
Commande (bon de commande)	Une commande a été passée. La commande peut également avoir été modifiée.
Avis de réception des biens	Avis envoyé par les Finances à l'aide de la solution de PRE.
Avis de réception de la facture	Avis envoyé par les Finances à l'aide de la solution de PRE.
Avis du versement du paiement	Avis envoyé par les Finances à l'aide de la solution de PRE.
Élément déclencheur de la clôture de la commande	Une date de clôture de la commande ou un utilisateur final est invoqué.
Extrant	Description
Passer à l'étape de résiliation de la commande	Décision prise par l'utilisateur final lors du processus de gestion de la commande.
Passer à l'étape de modification de la commande	Décision prise par l'utilisateur final lors du processus de gestion de la commande.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel de gestion de la commande est régi par les règles suivantes :

1. Comme condition préalable, une commande doit avoir été passée et un engagement ferme doit avoir été pris.

g. Clôture de la commande

Modèle de processus

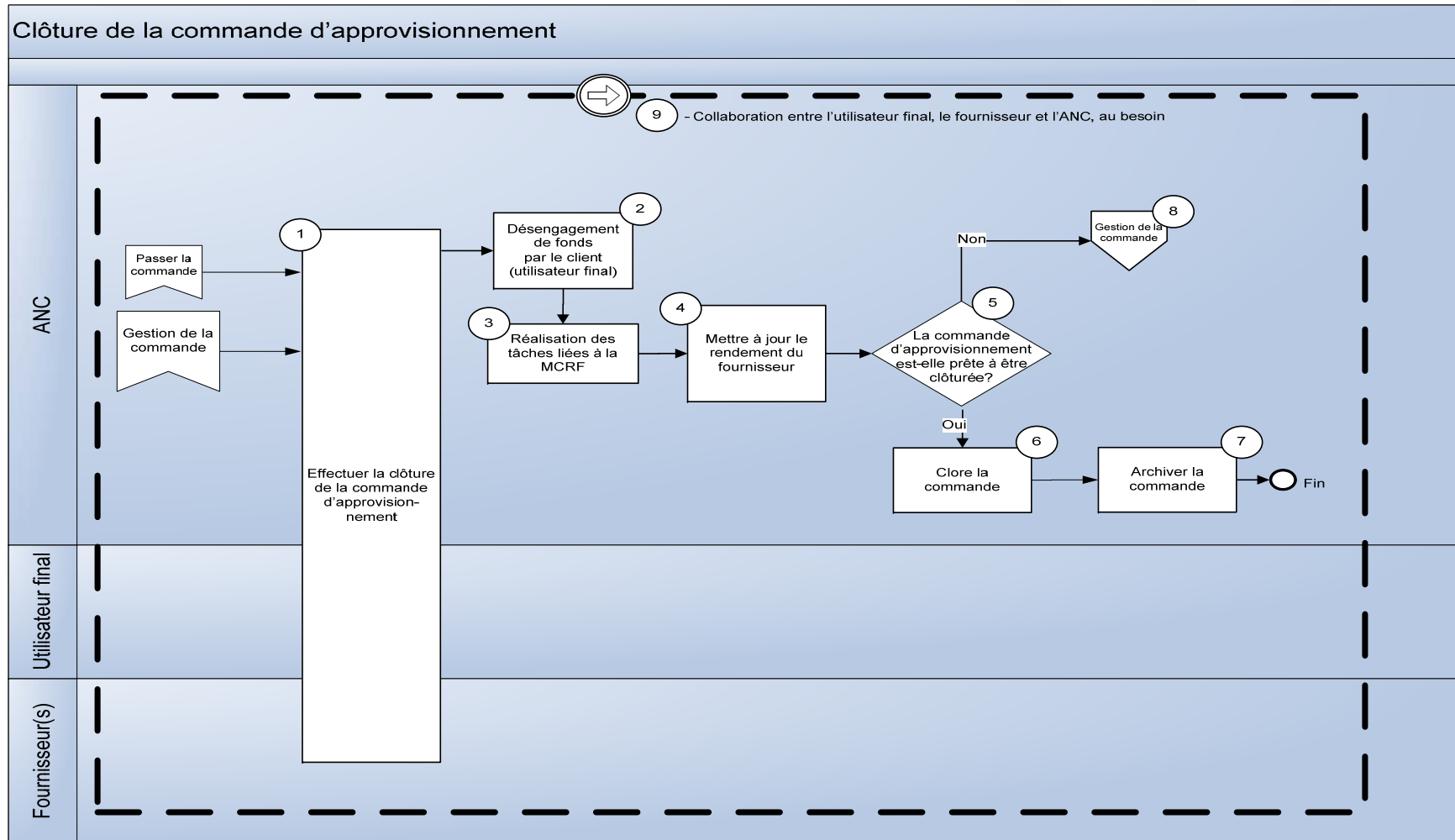


Figure 9 – Modèle du processus opérationnel de clôture de la commande de niveau 2

Description du processus

Clôture de la commande	
Description sommaire	<p>L'objectif du processus de clôture de la commande d'approvisionnement est d'exécuter et de clôturer la commande. Ce sous-processus compte des étapes qui visent à s'assurer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les produits livrables prévus au contrat ont été livrés; • tous les problèmes sont résolus; • toutes les factures sont payées; • l'évaluation du rendement du fournisseur est effectuée; • la commande est archivée conformément à la politique sur la gestion des documents.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilisateur final autorisé à modifier une commande</i> • <i>Utilisateur final, qui correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur</i> 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 9 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'agent de négociation des contrats, ainsi que l'utilisateur final, peut effectuer la clôture de la commande en : <ol style="list-style-type: none"> i. déterminant le moment où l'évaluation définitive du rendement du fournisseur est menée; ii. dressant la liste de toutes les factures et demandes de paiement partiel payées; iii. déterminant le moment où tous les produits livrables prévus au contrat ont été livrés; iv. s'assurant qu'il n'existe aucun problème en suspens; v. veillant à ce que tous les formulaires requis soient remplis; vi. s'assurant que le contrat est rempli. 2. L'agent de négociation des contrats veille également à ce que le désengagement de fonds soit effectué par le client (utilisateur final) si des engagements financiers subsistent. 3. L'agent de négociation des contrats s'assure aussi que toutes les tâches liées à des mesures correctives du rendement d'un fournisseur sont réalisées. 4. L'agent de négociation des contrats voit à ce que le rendement du fournisseur soit mis à jour. 5. L'agent de négociation des contrats confirme que la commande peut être clôturée et archivée. <p>Lorsque la commande est prête à être clôturée :</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. à l'aide de la SAE, l'agent de négociation des contrats clôture la commande; 7. à l'aide de la SAE, l'agent de négociation des contrats archive les renseignements sur la commande. <p>Lorsque la commande n'est pas prête à être clôturée :</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. l'agent de négociation des contrats continue d'assurer la gestion de la commande; 9. l'agent de négociation des contrats, le fournisseur et le client (utilisateur final) collaborent, au besoin, tout au long du processus.

Intrant	Description
Commande (bon de commande) remplie	Une commande a été remplie.
Extrant	Description
Commande clôturée et archivée	Commande qui a été clôturée et archivée.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel de clôture de la commande est régi par les règles suivantes :

1. Comme condition préalable, une commande doit avoir été remplie.

7.2. Descriptions et modèles des processus opérationnels de niveau 3

a. Modification de la commande ou du catalogue

Modèle de processus

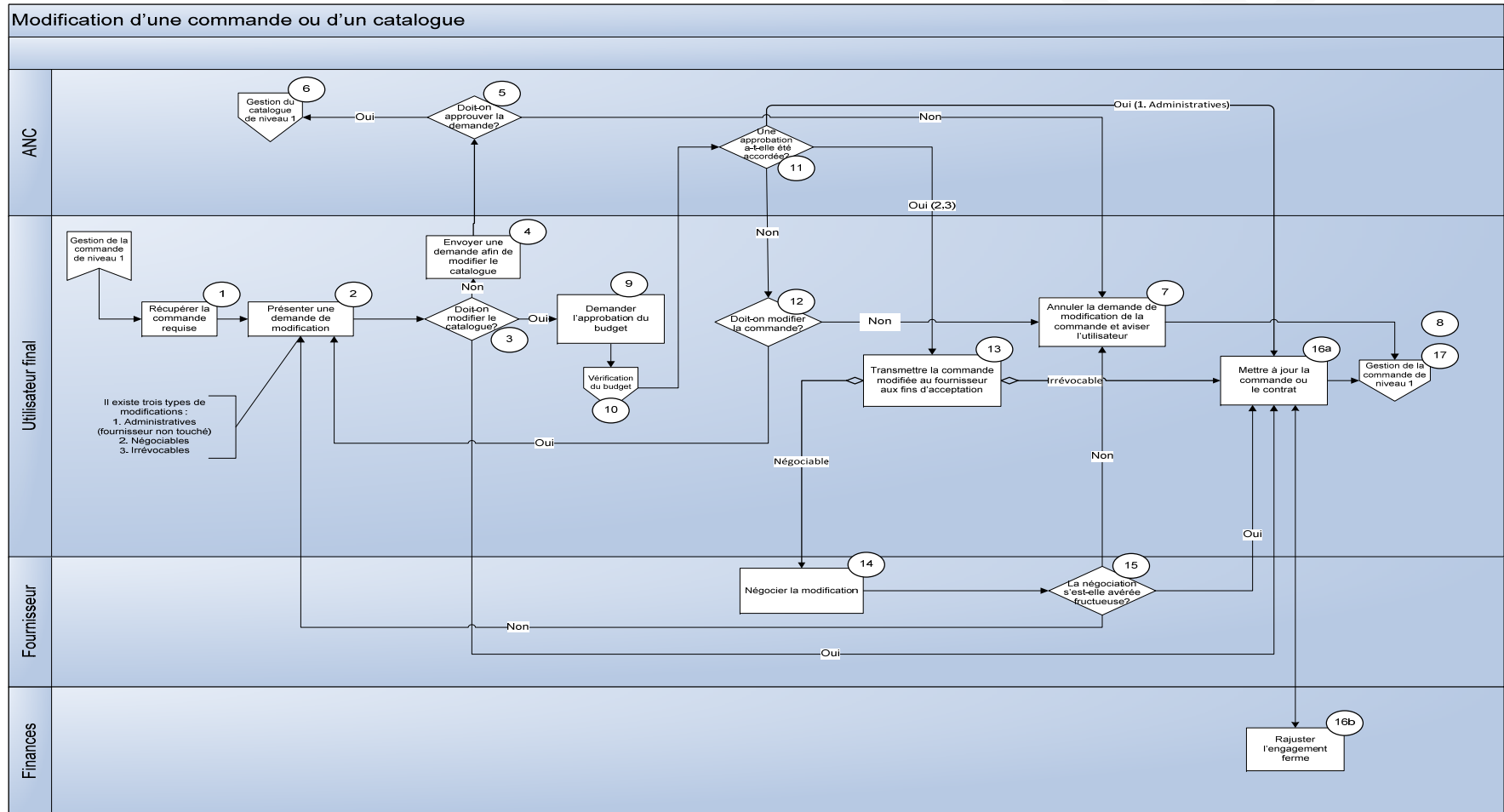


Figure 10 – Modèle du processus opérationnel de modification d'une commande de niveau 3

Description du processus

Modification d'une commande ou d'un catalogue	
Description sommaire	L'objectif du sous-processus de modification de la commande consiste à obtenir l'approbation de modifier un contrat, une offre à commandes ou un arrangement en matière d'approvisionnement. Le titulaire du pouvoir d'approbation de la modification déterminera quel document doit être utilisé.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilisateur final autorisé à modifier une commande</i> • <i>Utilisateur final, qui correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur</i> • <i>Fournisseurs préqualifiés</i> • <i>Approbateur qualifié</i> 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 10 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'utilisateur final effectuera une recherche afin de récupérer la commande en tapant le numéro de la commande. 2. L'utilisateur final créera une demande de modification. Il existe trois types de demandes de modification : <ol style="list-style-type: none"> a. une modification est administrative (fournisseur non touché) lorsqu'elle est de nature administrative (p. ex. changement de nom du responsable technique). Une telle modification peut également être apportée lorsque l'utilisateur final transfère des fonds à des intervalles donnés dans le cadre du contrat sans modifier la valeur de celui-ci. Aucune approbation en vertu des articles 34 et 41 de la LGFP n'est requise. La commande est donc directement mise à jour, sans obtenir ces approbations; b. une modification est négociable (fournisseur touché) lorsqu'elle fait l'objet de négociations (p. ex. prolongation de la durée ou augmentation de la valeur d'une commande); c. une modification irrévocable (p. ex. exercice d'une période d'option lorsque le fournisseur doit accepter les modifications). 3. L'utilisateur final déterminera si les articles se trouvent dans le catalogue. 4. Si les articles visés par la demande de modification ne se trouvent pas dans le catalogue, l'utilisateur final demande à l'agent de négociation des contrats de modifier le catalogue afin d'y ajouter les articles. 5. L'agent de négociation des contrats approuvera ou rejettera la demande de modification. 6. Si l'agent de négociation des contrats accepte la demande, les articles seront ajoutés au catalogue. Cette étape est réalisée lors du processus de gestion du catalogue. 7. Si l'agent de négociation des contrats rejette la demande de modification, elle sera annulée. 8. Si la demande est annulée, on reprend le processus de gestion de la commande. 9. Si l'article est compris dans le catalogue, l'utilisateur final demande l'approbation du budget. 10. Une fois la vérification du budget effectuée, l'agent de négociation

	<p>des contrats doit accorder une nouvelle approbation en vertu de l'article 41 de la LGFP.</p> <p>11. Si l'agent de négociation des contrats n'accorde pas son approbation, l'utilisateur final décidera de poursuivre ou non la demande de modification. Le cas échéant, la demande de modification est mise à jour. Dans la négative, la demande de modification est annulée.</p> <p>12. Si l'approbation de l'agent de négociation des contrats est obtenue pour des modifications négociables (type 2) et irrévocables (type 3), on passe à l'étape 14 du processus. Si l'approbation de l'agent de négociation des contrats est obtenue pour des modifications administratives (type 1), on passe à l'étape 16a du processus.</p> <p>13. Pour ce qui est des modifications négociables (type 2), l'utilisateur final transmettra la demande de modification au fournisseur aux fins d'acceptation. Quant aux modifications irrévocables (type 3), la commande sera mise à jour et sera soumise au processus de gestion.</p> <p>14. Si la demande de modification est négociable, des négociations seront menées avec le fournisseur afin d'achever la demande de modification.</p> <p>15. Si les négociations entre l'utilisateur final et le fournisseur sont fructueuses, la commande sera mise à jour et soumise au processus de gestion. Si les négociations sont infructueuses, deux options sont envisageables. Selon l'option 1, la demande de modification est annulée au cours de l'étape 7, et selon l'option 2, de nouvelles modifications sont apportées à la demande de modification lors de l'étape 2.</p> <p>16. Les deux étapes suivantes sont réalisées simultanément :</p> <ol style="list-style-type: none"> le contrat principal est mis à jour; les Finances rajustent l'engagement ferme. <p>17. On reprend le processus de gestion de la commande.</p>
--	---

Intrant	Description
Commande (bon de commande)	Une commande a été passée. La commande peut également avoir été modifiée.
Approbation	Une approbation est requise pour modifier une commande existante. (Se reporter à la section 18 – Gouvernance.)
Extrant	Description
Avis au fournisseur	Un avis de modification est envoyé au fournisseur afin d'obtenir des précisions et de mener des négociations jusqu'à ce qu'une entente soit conclue.
Commande modifiée	La commande originale est modifiée.
Mise à jour des données financières envoyée aux Finances (SAP)	Les Finances sont informées de la modification apportée au prix afin de modifier l'engagement.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel de modification de la commande ou du catalogue est régi par les règles suivantes :

1. Il existe trois types de modifications : négociables, administratives et irrévocables.
2. Si une modification est de type négociable ou irrévocable, le fournisseur participera au processus de modification.
3. Comme condition préalable, une commande doit avoir été passée et un engagement ferme doit avoir été pris.

b. Modification de l'AT

Modèle de processus

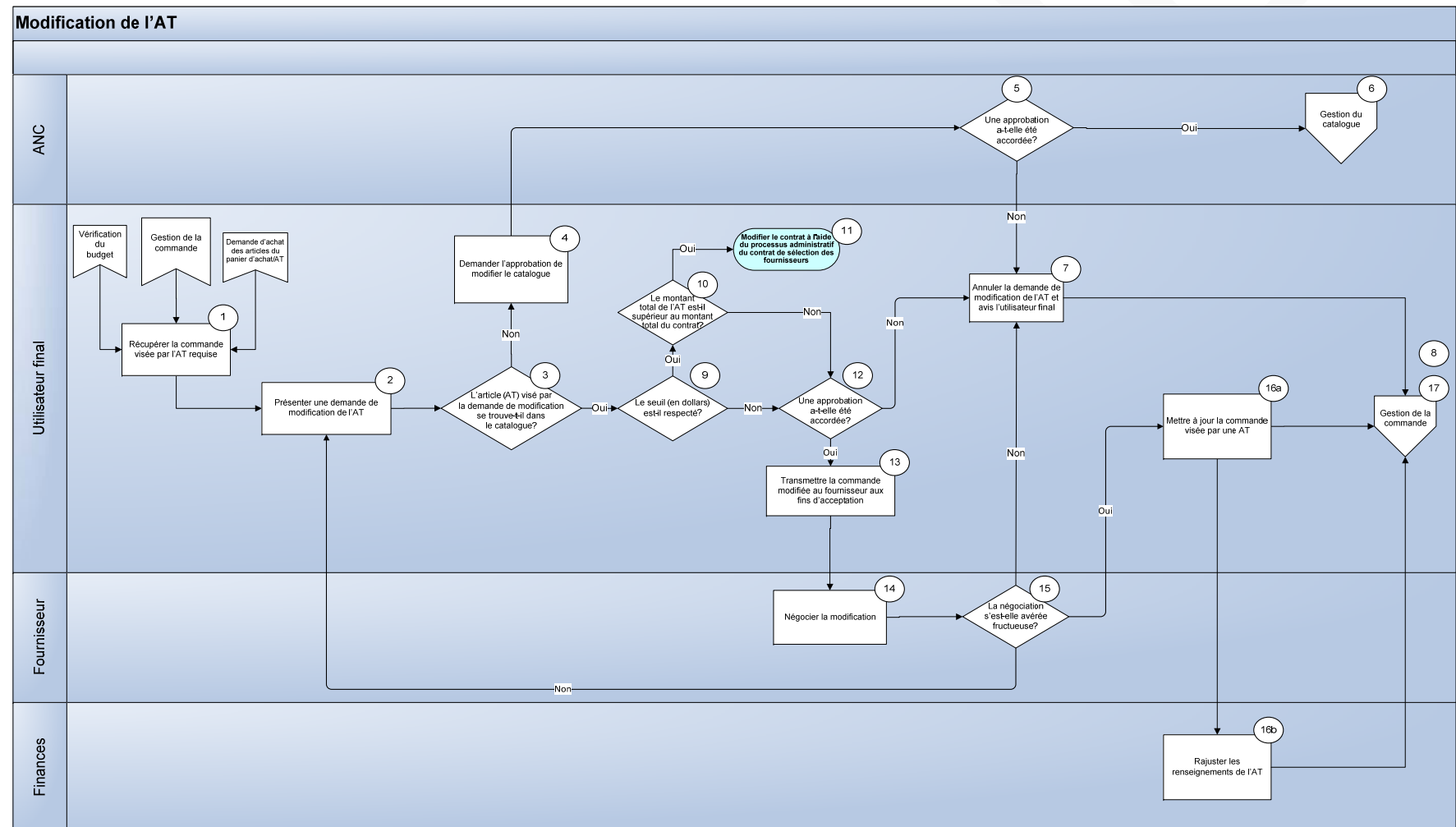


Figure 11 – Modèle du processus opérationnel de modification d'une AT de niveau 3

Description du processus

Modification d'une AT	
Description sommaire	<p>L'objectif du sous-processus de modification d'une AT consiste à modifier ou à annuler une AT. Un contrat avec AT est une méthode d'approvisionnement de services où l'ensemble ou une partie des travaux seront réalisés sur demande selon des conditions préétablies. Ces conditions comprennent un processus administratif concernant les AT. Une AT est un outil administratif structuré qui permet à TPSGC ou à un client d'autoriser les travaux exécutés par un entrepreneur, au besoin, conformément aux modalités du contrat visé. Dans certaines circonstances, une AT devra être modifiée (p. ex. délai, valeur monétaire et annulation).</p>
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilisateur final autorisé à modifier une commande</i> • <i>Utilisateur final, qui correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur</i> • <i>Fournisseurs préqualifiés</i> • <i>Approbateur qualifié</i> 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 11 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'utilisateur final tente de récupérer les renseignements de l'AT. 2. L'utilisateur final crée une demande de modification. 3. L'utilisateur final détermine si les articles visés par la demande de modification se trouvent dans le catalogue. 4. Si les articles visés par la demande de modification ne se trouvent pas dans le catalogue, l'utilisateur final demande à l'agent de négociation des contrats d'ajouter les articles. 5. L'agent de négociation des contrats approuvera ou rejettera la demande de modification. 6. Si l'agent de négociation des contrats accepte la demande, les articles seront ajoutés au catalogue. Cette étape est réalisée lors du processus de gestion du catalogue. 7. Si l'agent de négociation des contrats n'accepte pas la demande, la demande de modification de l'AT est annulée et l'utilisateur final est avisé. 8. Après l'annulation de la demande, on reprend le processus de gestion de la commande. 9. Si l'article visé par la demande de modification de l'AT figure dans le catalogue, on cherche à déterminer si la demande dépasse le seuil monétaire établi. 10. Si la demande dépasse le seuil, on cherche à déterminer si la valeur totale de l'AT est supérieure ou inférieure à la valeur totale du contrat. 11. Si elle est supérieure, le contrat est modifié dans le cadre du processus d'administration du contrat d'approvisionnement. 12. Si la valeur de la demande est inférieure à la valeur totale du contrat, l'approbation de l'agent de négociation des contrats est requise. Par ailleurs, si la valeur de la demande de modification de l'AT n'est pas supérieure au seuil, la même approbation de l'agent de négociation des contrats est requise pour aller de l'avant. Si l'agent de négociation des contrats n'accepte pas la demande, la demande de

	<p>modification de l'AT est annulée et l'utilisateur final est avisé.</p> <p>13. Si la demande de modification est approuvée, l'AT est transmise au fournisseur.</p> <p>14. Le fournisseur peut ensuite négocier la modification.</p> <p>15. Si les négociations échouent, la demande de modification de l'AT est annulée, et l'utilisateur final est avisé ou une nouvelle demande est présentée.</p> <p>16. Si les négociations sont fructueuses, les deux étapes suivantes sont menées simultanément, puis sont soumises au processus de gestion de la commande :</p> <ol style="list-style-type: none"> la commande correspondant à une AT est mise à jour; les Finances rajustent les données de l'AT. <p>17. On reprend le processus de gestion de la commande.</p>
--	---

Intrant	Description
Commande (bon de commande)	Une commande a été passée. La commande peut également avoir été modifiée.
Approbation	Une approbation est requise pour modifier une commande existante. (Se reporter à la section 18 – Gouvernance.)
Extrant	Description
Avis au fournisseur	Un avis de modification est envoyé au fournisseur afin d'obtenir des précisions et de mener des négociations jusqu'à ce qu'une entente soit conclue.
Commande modifiée	La commande originale est modifiée.
Mise à jour des données financières envoyée aux Finances (SAP)	Les Finances sont informées de la modification apportée au prix afin de modifier l'engagement.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel de modification de l'AT est régi par les règles suivantes :

- Il existe trois types de modifications : négociables, administratives et irrévocables.
- Si une modification est de type négociable ou irrévocable, le fournisseur participera au processus de modification.
- Comme condition préalable, une commande doit avoir été passée et un engagement ferme doit avoir été pris.

c. Résiliation de la commande

Modèle de processus

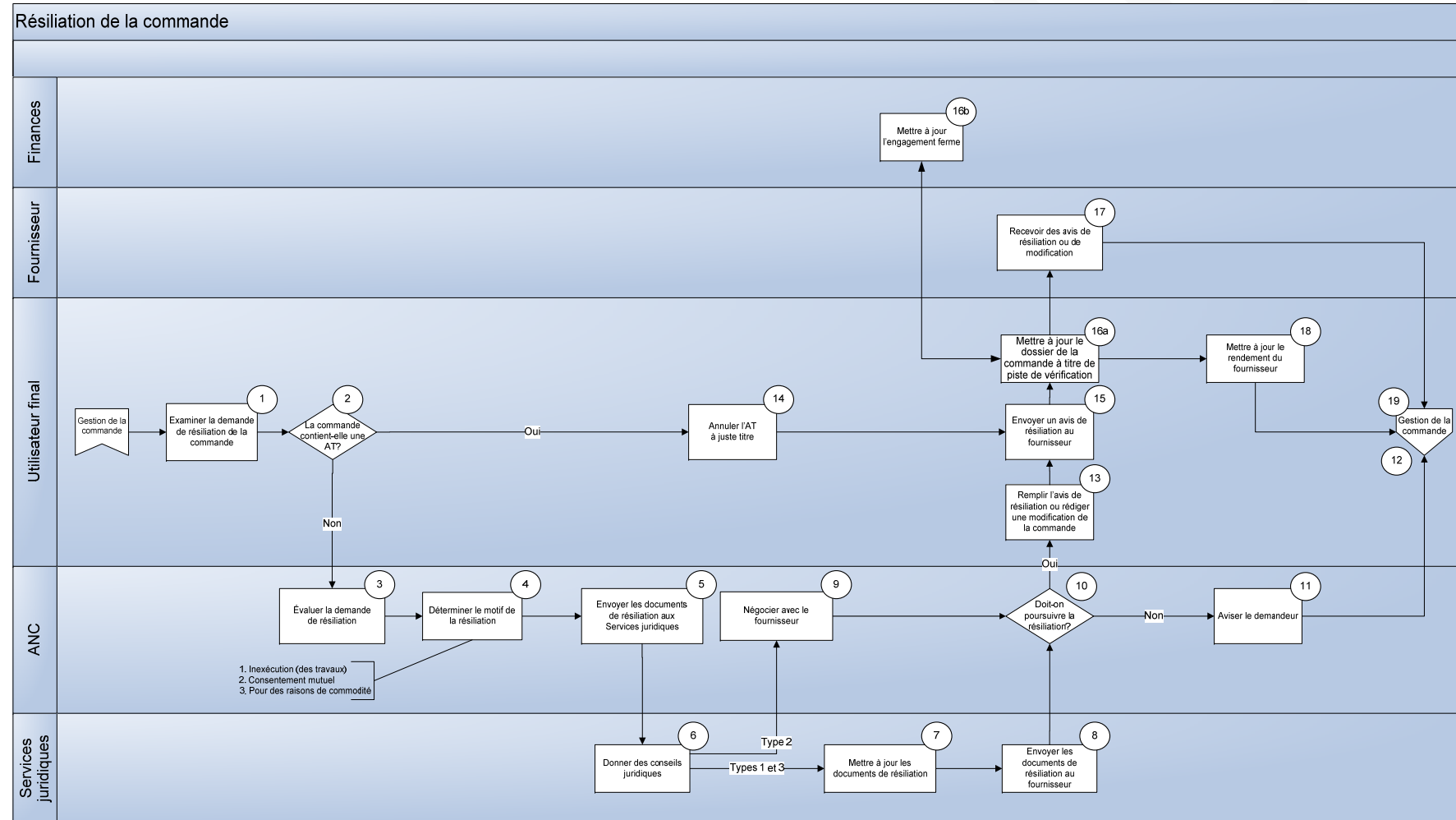


Figure 12 – Modèle du processus opérationnel de résiliation de la commande de niveau 3

Description du processus

Résiliation d'une commande	
Description du processus	<p>L'objectif du sous-processus de résiliation de la commande est de déterminer si la commande sera résiliée. Ce sous-processus comprend des étapes visant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • établir si la commande correspond à une AT; • déterminer les trois types de motif de résiliation; • recevoir des renseignements des Services juridiques, des Finances et de l'agent de négociation des contrats afin de déterminer si la commande sera résiliée.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilisateur final autorisé à modifier une commande</i> • <i>Utilisateur final, qui correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur</i> • <i>Fournisseurs préqualifiés</i> • <i>Approbateur qualifié</i> 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 12 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'utilisateur final examinera la demande de résiliation de la commande. 2. Cet examen vise notamment à déterminer si la demande de résiliation de la commande vise une AT. 3. Si la demande de résiliation vise une commande correspondant à une AT, l'agent de négociation des contrats évaluera la demande de résiliation. 4. Ensuite, l'agent de négociation des contrats déterminera le motif de la résiliation à partir des trois choix disponibles. Ces motifs sont les suivants : <ol style="list-style-type: none"> a. Inexécution (des travaux) – La décision de résilier un contrat pour inexécution ne devrait être prise qu'après avoir envisagé toutes les autres solutions possibles. Dans tous les cas, on doit obtenir l'avis des Services juridiques dès le début du processus pour s'assurer que toute mesure envisagée n'est pas préjudiciable à la position juridique du Canada, et que la résiliation est exécutoire. b. Consentement mutuel – En de rares occasions, soit lorsque le client a demandé la résiliation totale ou partielle d'un contrat, l'entrepreneur a engagé peu ou pas de frais, il renonce à présenter une demande de règlement et la question peut être réglée sans frais pour le Canada, les deux parties peuvent convenir de résilier le contrat sans demande de règlement ou pénalité. La résiliation par consentement mutuel ne s'applique pas lorsque le Canada a intérêt à résilier un contrat pour manquement ou lorsque l'entrepreneur réclame des coûts supplémentaires, à la suite de la réduction ou de l'annulation d'une partie ou de la totalité du contrat.

	<p>c. Pour des raisons de commodité – Le Canada peut résilier un contrat pour des raisons de commodité, conformément aux dispositions des conditions générales applicables au contrat. Cette résiliation peut se faire en raison du contingentement de fonds, de l'arrêt d'un programme gouvernemental ou pour d'autres raisons qui font que l'achat du produit ou du service n'est plus nécessaire. Pour préserver l'intégrité du processus de la demande de soumissions, le Canada peut aussi résilier un contrat pour des raisons de commodité s'il estime que le contrat a été attribué par erreur à un soumissionnaire autre que le soumissionnaire le moins-disant.</p> <ol style="list-style-type: none">5. L'agent de négociation des contrats enverra les documents de résiliation aux Services juridiques.6. Les Services juridiques fourniront des conseils juridiques sur les documents de résiliation.7. Si la commande est résiliée pour un motif d'inexécution (des travaux) ou pour des raisons de commodité, les Services juridiques mettront à jour les documents de résiliation.8. Les Services juridiques enverront les documents de résiliation au fournisseur.9. Une fois les conseils juridiques donnés, si le consentement mutuel est le motif de la résiliation, l'agent de négociation des contrats négociera avec le fournisseur.10. Peu importe le motif de la résiliation, l'agent de négociation des contrats devra décider de poursuivre la demande de résiliation ou d'y mettre fin.11. Si l'agent de négociation des contrats ne poursuit pas la demande de résiliation, le demandeur en est avisé.12. On reprend ensuite le processus de gestion de la commande.13. Si l'agent de négociation des contrats poursuit la résiliation, l'utilisateur final procédera à la résiliation de la commande et préparera une modification de la commande.14. Si la demande de résiliation vise une commande qui correspond à une AT, l'AT est annulée à juste titre.15. L'utilisateur final enverra l'avis de résiliation au fournisseur. Selon l'étape réalisée, la commande est résiliée ou la commande correspondant à une AT est annulée.16. Les étapes suivantes sont réalisées simultanément :<ol style="list-style-type: none">a. l'utilisateur final met à jour le dossier de la commande à titre de piste de vérification;b. les Finances mettent à jour l'engagement ferme et communiquent ces renseignements à l'utilisateur final.17. Le fournisseur reçoit un avis de résiliation ou de modification.18. L'utilisateur final met à jour le rendement du fournisseur.19. On reprend ensuite le processus de gestion de la commande.
--	---

Intrant	Description
Commande (bon de commande)	Une commande a été passée. La commande peut également avoir été modifiée.
Extrant	Description
Avis aux Services juridiques	Un avis de résiliation de la commande a été envoyé aux Services juridiques aux fins de traitement.
Commande résiliée	La commande a été résiliée.
Mise à jour des données financières envoyée aux Finances (SAP)	Les fonds sont désengagés.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel de résiliation d'une commande est régi par les règles suivantes :

1. Il existe trois types de modifications : négociables, administratives et irrévocables.
2. Seul l'agent de négociation des contrats peut déterminer le motif.
3. Un « consentement mutuel » doit être obtenu entre l'agent de négociation des contrats et le fournisseur (négociation).
4. Dans le cadre de ce processus, les Services juridiques participent au processus juridique et cette participation ne sera pas consignée dans la SAE. Seul le résultat du processus juridique devra être consigné dans la SAE à titre de piste de vérification.
5. Comme condition préalable, une commande doit avoir été passée et un engagement ferme doit avoir été pris.

7.3. Descriptions et modèles des processus opérationnels de niveau 4

a. Vérification du budget

Modèle de processus

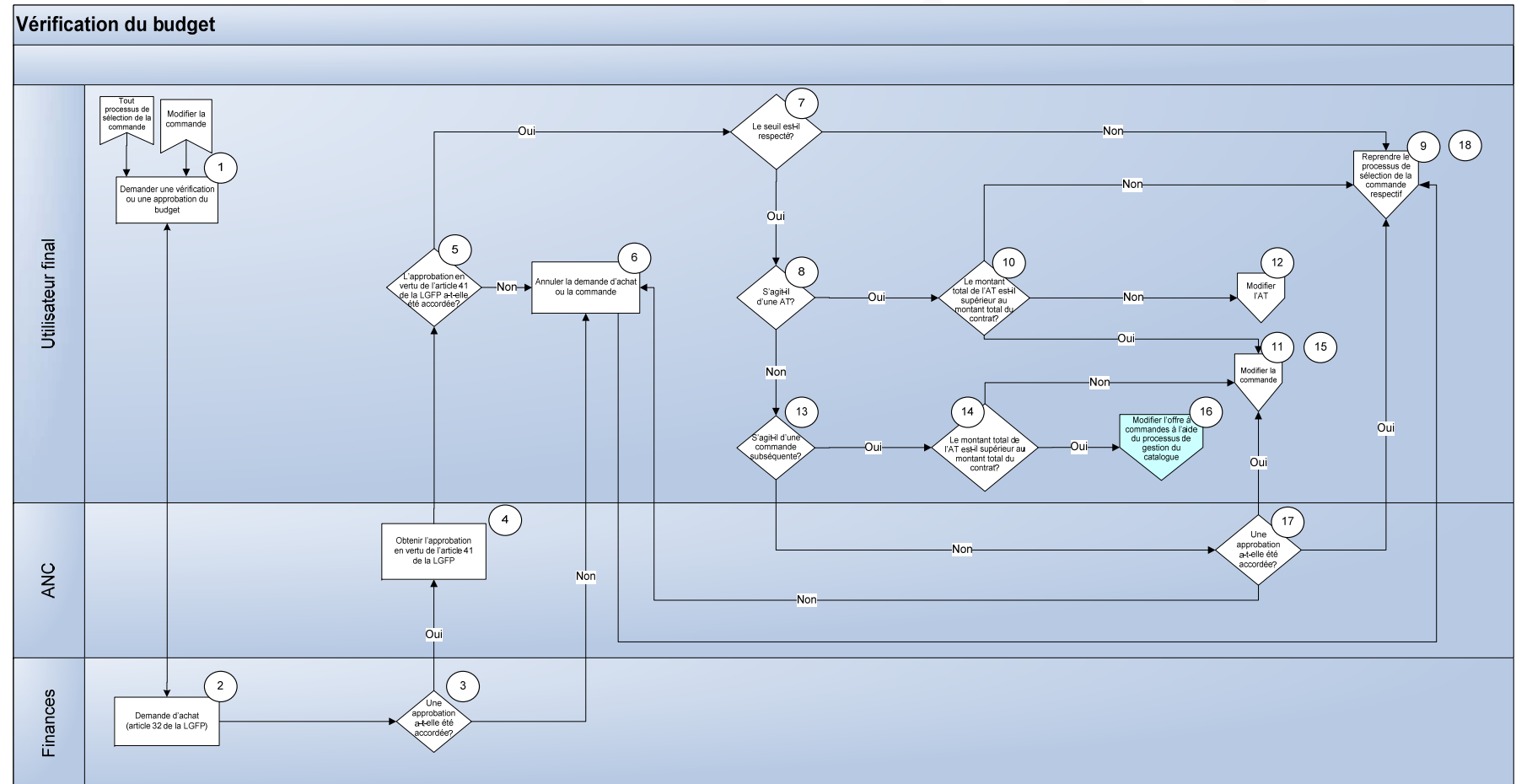


Figure 13 – Modèle du processus opérationnel de vérification du budget de niveau 4

Description du processus

Vérification du budget	
Description du processus	<p>L'objectif du sous-processus de vérification du budget est de déterminer si le montant de la commande ou de la demande d'achat des articles contenus dans le panier d'achat est approuvé par les Finances afin d'achever la commande. Ce sous-processus comprend des étapes visant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • obtenir une approbation en vertu des articles 32 et 41 de LGFP; • annuler une demande si les fonds requis ne sont pas approuvés; • établir si la commande correspond à une AT ou à une commande subséquente.
<p>Description du processus</p> <p>Acteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilisateur final autorisé à passer une commande</i> • <i>Utilisateur final, qui correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur</i> • <i>Agent de négociation des contrats</i> 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 13 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La demande d'achat (article 32 de la LGFP) est créée par les Finances (SAP). 2. La demande présentée en vertu de l'article 32 doit être approuvée par les Finances (SAP). 3. Si la demande d'achat est approuvée, elle sera transmise à l'agent de négociation des contrats afin que l'on obtienne une approbation en vertu de l'article 41 de la LGFP. Si l'approbation n'est pas accordée, la demande d'achat ou la commande est annulée, puis on reprend le processus de sélection de la commande. 4. L'agent de négociation des contrats doit accorder l'approbation en vertu de l'article 41 de la LGFP. 5. Si l'utilisateur final obtient l'approbation en vertu de l'article 41 de LGFP, la valeur avant taxes de la demande est vérifiée afin de déterminer si elle est supérieure au seuil fixé. 6. Si l'utilisateur final n'obtient pas l'approbation en vertu de l'article 41 de la LGFP, la demande d'achat ou la commande est annulée et on reprend le processus respectif de sélection de la commande. 7. Si l'approbation en vertu de l'article 41 de la LGFP est accordée à l'utilisateur final, on détermine si la valeur de la demande d'achat ou de la commande est supérieure au seuil fixé. 8. Si la valeur de la demande d'achat ou de la commande est supérieure au seuil, on cherche à établir si la commande correspond à une AT. 9. Si la valeur de la demande d'achat ou de la commande ne dépasse pas le seuil, on reprend le processus respectif de sélection de la commande. 10. Si la demande d'achat ou la commande correspond à une AT, on cherche à déterminer si la valeur totale de l'AT est supérieure à la valeur totale du contrat. 11. Si la valeur de l'AT est supérieure à la valeur totale du contrat, la commande doit être modifiée. Si la valeur de l'AT est inférieure à la valeur totale du contrat, deux options peuvent être sélectionnées. La première option consiste à reprendre le processus respectif de

	<p>sélection de la commande.</p> <p>12. La deuxième option consiste à modifier l'AT.</p> <p>13. Si la demande d'achat ou la commande ne correspond pas à une AT, on cherche à établir si la commande correspond à une commande subséquente.</p> <p>14. Le cas échéant, la valeur totale de la commande subséquente est comparée à la valeur totale du contrat.</p> <p>15. Si la valeur totale de la commande subséquente est inférieure à la valeur totale du contrat, on procède à la modification de la commande.</p> <p>16. Si la valeur totale de la commande subséquente est supérieure à la valeur totale du contrat, l'offre à commandes est modifiée à l'aide du processus de gestion du catalogue.</p> <p>17. Si la demande d'achat ou la commande ne correspond pas à une commande subséquente, l'approbation de l'agent de négociation des contrats est requise pour continuer. Si l'agent de négociation des contrats n'accorde pas son approbation, la demande d'achat ou la commande est annulée, et on reprend le processus respectif de sélection de la commande.</p> <p>18. Si l'agent de négociation des contrats approuve la vérification du budget, on reprend le processus respectif de sélection de la commande.</p>
--	--

Intrant	Description
Demande d'achat des articles du panier d'achat	Cette demande sera générée lors d'un des processus de sélection de la commande.
Extrant	Description
Avis d'approbation	L'agent de négociation des contrats avisera l'utilisateur final lorsque la demande d'approbation en vertu des articles 32 et 41 et la demande d'approbation des dépenses supplémentaires seront présentées. L'avis précisera si la demande a été approuvée ou non.
Annulation de la commande	Si l'approbation n'est pas accordée, la commande est annulée.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel de vérification du budget est régi par les règles suivantes :

1. approbation budgétaire en vertu de l'article 32 de la LGFP;
2. approbation du montant en vertu de l'article 41 de la LGFP (administration du contrat);
3. seuil de l'utilisateur;
4. budget du Ministère;
5. budget de TPSGC;
6. délégation des pouvoirs financiers.

7. À titre de condition préalable, une demande d'achat doit avoir été créée pour les articles du panier d'achat.

8. APPROVISIONNEMENT EN PRODUITS ET SERVICES

8.1. Descriptions et modèles des processus opérationnels de niveau 2

a. Gestion de la demande

Modèle de processus

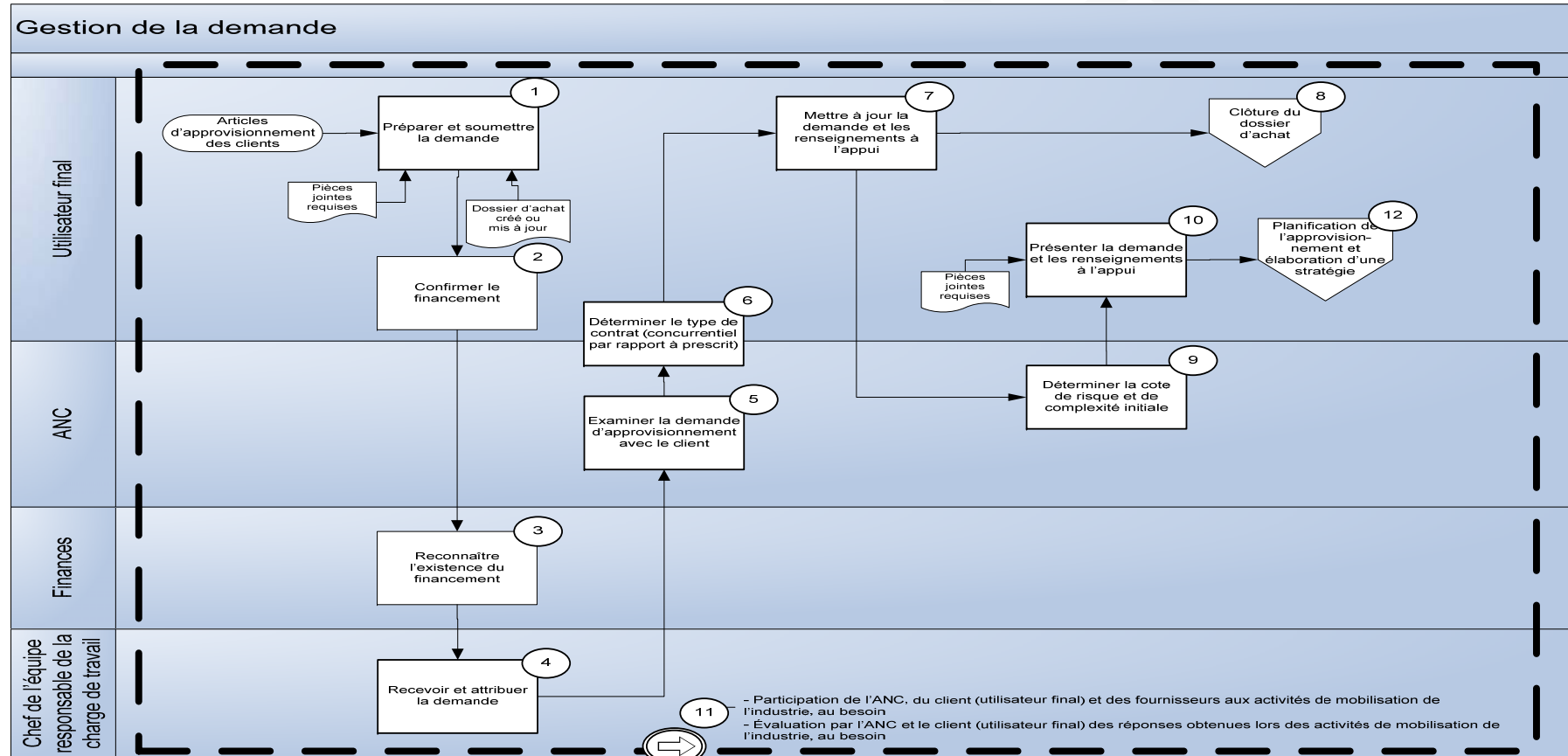


Figure 14 – Modèle du processus opérationnel de gestion de la demande de niveau 2

Description du processus

Gestion de la demande	
Description sommaire	<p>L'objectif du processus de gestion de la demande consiste à déterminer les exigences relatives aux biens, aux services et à la gestion générale de la demande. Ce sous-processus comprend des étapes visant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ce que le client (utilisateur final) définisse les exigences relatives à l'approvisionnement dans leur intégralité; • ce que le client (utilisateur final) obtienne l'approbation de projet; • ce que le client (utilisateur final) soumette les demandes à TPSGC ou au ministère client; • ce que le client (utilisateur final) présente une demande afin d'attester la disponibilité des fonds; • ce que TPSGC ou le ministère client encadre et conseille le client (utilisateur final) afin de déterminer la meilleure façon d'aller de l'avant et de cibler les exigences particulières (p. ex. achat écologique, emballage spécial, transport, entreposage) que les fournisseurs devront aborder dans leur soumission; • ce que le client (utilisateur final) et TPSGC ou le ministère client fassent appel à l'expertise externe pour faciliter la définition des exigences; • ce que le client (utilisateur final) justifie le contrat non concurrentiel ou le fournisseur unique, au besoin; • ce que le client (utilisateur final) et l'autorité contractante déterminent si le contrat est concurrentiel ou non concurrentiel;
<p>Description du processus</p> <p>Acteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisateur final. <i>L'utilisateur final correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur.</i> • Agent de négociation des contrats • Chef de l'équipe responsable de la charge de travail 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 14 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lorsque le client (utilisateur final) exige que l'agent de négociation des contrats participe au processus d'approvisionnement ou lorsqu'il ne peut pas acheter les articles souhaités par catalogue, il prépare et soumet une demande à l'aide de la SAE. 2. Le client (utilisateur final) confirme l'existence du financement relatif à l'achat à l'aide du système des Finances (SAP). 3. On utilise le système des Finances (SAP) pour reconnaître l'existence du financement demandé. 4. Le chef de l'équipe responsable de la charge de travail examine la demande et détermine si son codage est exact. Si ce n'est pas le cas, le chef de l'équipe responsable de la charge de travail corrige le codage, et la SAE réattribue le codage au nouveau chef d'équipe. Lorsque le codage de la demande est exact, le chef de l'équipe responsable de la charge de travail attribue la demande à un agent de négociation des contrats selon la disponibilité de la charge de travail et les compétences requises. 5. L'agent de négociation des contrats examine la demande et collabore

	<p>avec le client (utilisateur final), au besoin. L'agent de négociation des contrats encadrera le client (utilisateur final) en ce qui concerne la SAE et la préparation de la demande, y compris le sous-processus de consultation de l'industrie, au besoin.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. En collaboration avec l'agent de négociation des contrats, le client (utilisateur final) détermine le type de contrat (concurrentiel ou prescrit) de son processus d'approvisionnement. Cela aide le client (utilisateur final) à déterminer les renseignements à l'appui qui doivent être présentés avec la demande. 7. Si le client (utilisateur final) décide d'aller de l'avant, il doit mettre à jour la demande et les renseignements à l'appui du type de contrat sélectionné, en tenant compte des réponses formulées par les fournisseurs lors de la consultation de l'industrie, s'il y a lieu. 8. Si le client (utilisateur final) décide de ne pas aller de l'avant, on passe au processus de clôture du dossier. Si le client (utilisateur final) décide d'apporter des changements à sa demande initiale en fonction de renseignements obtenus à la suite de la consultation de l'industrie, on reprend le début du processus, à savoir définir les exigences. 9. Le client (utilisateur final) remplit un premier questionnaire sur la complexité et les risques d'approvisionnement, qui est utilisé dans la SAE afin d'établir une cote de complexité et de risque initiale. À l'aide de la SAE et du questionnaire sur la complexité et les risques rempli par le client (utilisateur final), l'agent de négociation des contrats détermine les cotes de complexité et de risque initiales. 10. Le client (utilisateur final) présente une demande mise à jour accompagnée des renseignements à l'appui. 11. En collaboration avec l'agent de négociation des contrats, le client (utilisateur final) détermine s'il est nécessaire de consulter l'industrie. Lorsqu'on détermine que l'industrie doit être consultée, l'agent de négociation des contrats prépare, en collaboration avec le client (utilisateur final), la trousse de consultation à l'aide de la SAE. Les documents préparés par l'agent de négociation des contrats qui sont compris dans la trousse de consultation sont élaborés et stockés à l'aide de la solution de gestion de documents de la SAE. À l'aide de la SAE, les fournisseurs répondent aux demandes de consultation présentées par le client (utilisateur final), TPSGC ou le ministère client au moyen de la trousse de consultation. Si l'industrie doit être consultée, le client (utilisateur final) [en collaboration avec l'agent de négociation des contrats], après avoir reçu les réponses des fournisseurs aux demandes de consultation, examinera et analysera les réponses. 12. On passe ensuite à la phase de planification de l'approvisionnement et d'élaboration d'une stratégie.
--	--

Intrant	Description
---------	-------------

Demande	Une demande est envoyée afin d'être gérée.
Demande relative à la demande d'achat	Demande contenue dans la demande d'achat.
Extrant	Description
Demande préliminaire mise à jour	Demande préliminaire mise à jour accompagnée des documents justificatifs.
Demande préliminaire mise à jour à la suite de la sélection du fournisseur	Demande préliminaire mise à jour à la suite de la sélection du fournisseur et accompagnée de commentaires ou de documents.
Cote de risque et de complexité préliminaire initiale de l'approvisionnement	Cote de risque attribuée à la demande.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel de gestion de la demande est régi par les règles suivantes :

1. Le point de départ de ce processus, à savoir les « articles d'approvisionnement du client (utilisateur final) », peut être établi directement lors de la sélection du fournisseur ou à l'aide du portail à partir du résultat de la recherche effectuée dans le catalogue (p. ex. demande d'achat).
2. Tous les renseignements à l'appui doivent accompagner la demande dès le début du processus. Au minimum, les pièces jointes requises doivent inclure l'attestation de contrat à fournisseur unique et d'appel d'offres limité, la justification du recours à un fournisseur unique (s'il y a lieu), la certification du prix, l'estimation du fournisseur, l'énoncé des travaux et l'évaluation initiale du respect de la vie privée, et de la complexité et des risques d'approvisionnement.

b. Planification de l'approvisionnement et élaboration d'une stratégie

Modèle de processus

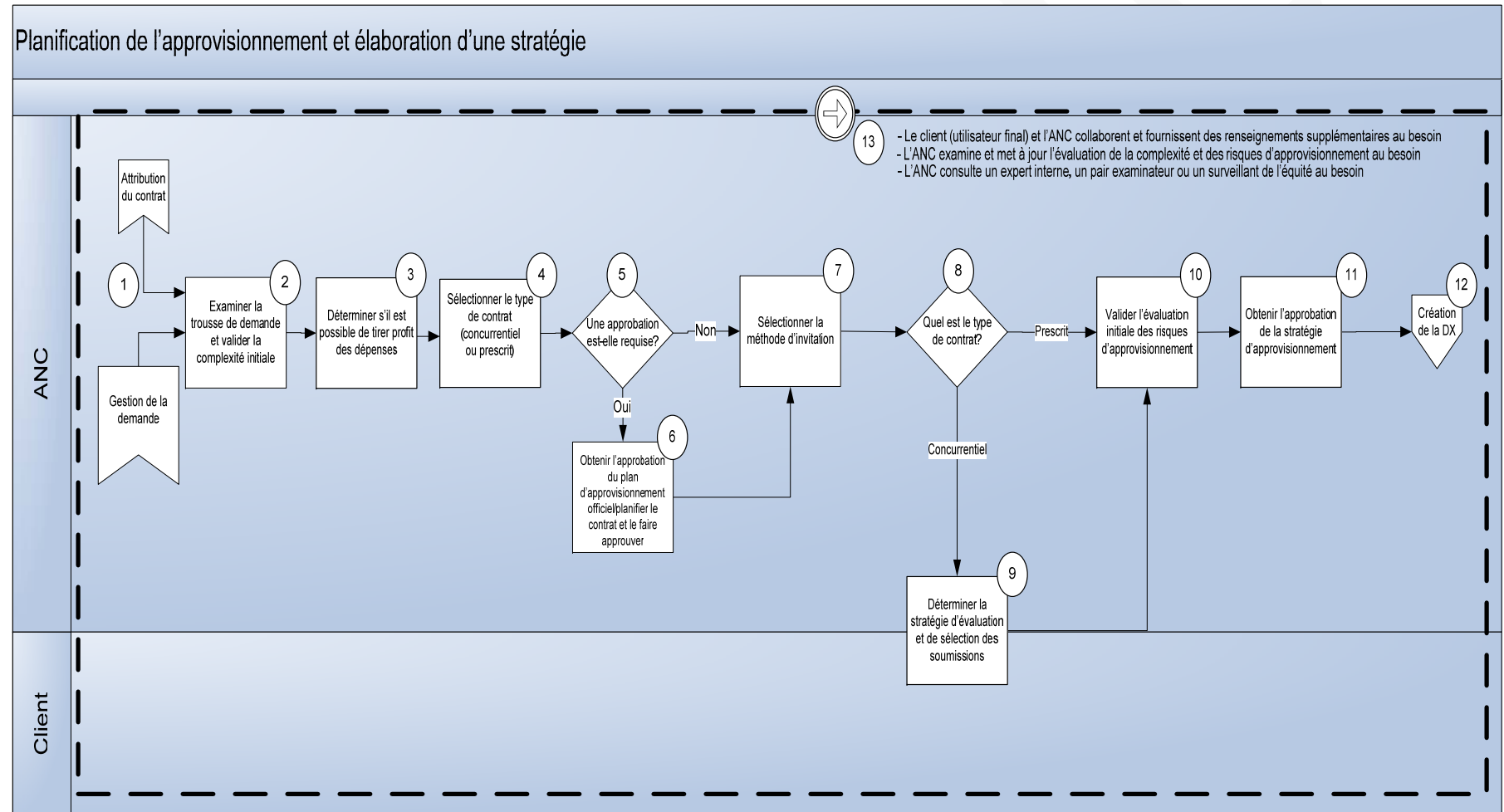


Figure 15 – Modèle du processus opérationnel de planification de l'approvisionnement et d'élaboration d'une stratégie de niveau 2

Description du processus

Planification de l'approvisionnement et élaboration d'une stratégie	
Description sommaire	<p>Le processus de planification de l'approvisionnement et d'élaboration de la stratégie vise à planifier, à élaborer et à préparer une stratégie pour l'acquisition de biens et de services. Ce sous-processus comprend des étapes visant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • examiner la demande et les renseignements à l'appui, notamment pour ce qui est des exigences, du financement, des exigences en matière de sécurité, de la justification du recours à un fournisseur unique et du contrat concurrentiel ou prescrit, et analyser les options; • vérifier l'Énoncé des travaux; • cibler les facteurs de performance environnementale, comme les politiques, les traités et les règlements sur les contrats, les conditions socioéconomiques et les accords commerciaux; • élaborer la stratégie d'approvisionnement, y compris sélectionner le mécanisme d'approvisionnement pertinent; • examiner les critères d'évaluation et la méthode de sélection; • consulter les experts internes et externes au besoin (p. ex. experts externes afin d'obtenir des renseignements sur le marché ou la recherche de biens et de services); • approuver la stratégie d'approvisionnement.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> • Agent de négociation des contrats 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 15 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le client (utilisateur final) a présenté sa demande accompagnée des documents justificatifs de la phase de définition des exigences, ou une demande visant à lancer un nouvel appel d'offres dans le cadre d'une demande de propositions précédente a été soumise à la suite d'une modification à la portée de la demande de propositions précédente, d'une modification au financement ou pour tout autre motif. Le gestionnaire ou le chef de l'équipe d'approvisionnement, à l'aide de la SAE, confirme au client (utilisateur final) la réception de la demande et, au moyen des fonctions de gestion de la charge de travail de la SAE, attribue la trousse de demande ou le dossier d'achat à l'aide du codage taxonomique des demandes approuvé (p. ex. UNSPSC). 2. L'agent de négociation des contrats examinera ensuite la demande et, au besoin, validera et mettra à jour la complexité de l'approvisionnement. 3. L'agent de négociation des contrats détermine s'il est possible de tirer parti des « dépenses » en examinant le dossier d'achat et l'historique des achats de biens et de services. Il collabore avec le gestionnaire ou des pairs (comme les experts des groupes de produits) afin de déterminer s'il est possible d'élaborer une stratégie d'approvisionnement pour tirer parti des « dépenses ». Il utilise tout historique des achats des biens et des services

	<p>pertinents disponible qui a été généré par la SAE.</p> <p>4. L'agent de négociation des contrats détermine ou confirme si le contrat est de type concurrentiel ou prescrit. Il examine également les « indicateurs » affichés par la SAE, lorsqu'un des critères suivants s'applique au dossier d'achat :</p> <ul style="list-style-type: none">a. marchandises contrôlées;b. accords de libre-échange;c. ententes sur les revendications territoriales globales;d. Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones;e. examen de la gestion du risque;f. rendement du fournisseur (Mesure corrective du rendement d'un fournisseur [MCRF]);g. Comité d'examen des acquisitions (Comité consultatif de la réparation et de la révision);h. sécurité;i. examen de l'expert technique;j. services requis d'un surveillant de l'équité. <p>L'agent de négociation des contrats traitera le dossier d'achat en fonction des domaines indiqués dans la SAE, dont l'inclusion d'un surveillant de l'équité dans le processus, au besoin.</p> <p>5. Peu importe que les indicateurs soient détectés ou non, la SAE avisera l'agent de négociation des contrats si une approbation est requise.</p> <p>6. Au besoin, l'agent de négociation des contrats obtient l'approbation d'un plan d'approvisionnement officiel ou la planification et approbation préalable des contrats (PAPC).</p> <p>7. L'agent de négociation des contrats sélectionne la méthode d'invitation (demandes d'arrangements en matière d'approvisionnement et demandes d'offres à commandes). Les modèles de tous les documents d'approvisionnement se trouvent dans le répertoire de gestion des documents de la SAE. À cette étape, deux types de stratégie d'approvisionnement sont habituellement examinés : une stratégie de PAPC et un plan d'approvisionnement officiel. Le processus de PAPC consiste à préparer le document de PAPC et à remplir le formulaire, à aviser un gestionnaire si la PAPC est de nature délicate ou stratégique, et à obtenir une approbation auprès de l'autorité approuvatrice pertinente pour le contrat visé par le processus de PAPC à titre de stratégie d'approvisionnement. Le processus mené pour la stratégie d'approvisionnement officielle est très semblable, sauf qu'aucun formulaire ne doit être rempli; un plan officiel ou un document sur la stratégie doit plutôt être préparé. De plus, la demande de soumissions préliminaire est habituellement élaborée simultanément. Les Communications ministérielles contribuent à l'élaboration du plan. La trousse</p>
--	--

	<p>d'approbation préliminaire est préparée par l'agent de négociation des contrats, puis est soumise au personnel des Communications ministérielles, au chef de l'équipe des approvisionnements, au gestionnaire et au directeur afin qu'ils l'examinent et qu'ils formulent des recommandations. La trousse est envoyée au directeur principal ou au bureau du directeur général, ou aux deux, ainsi qu'aux directeurs généraux et aux sous-ministres adjoints, au besoin. À cette étape, l'agent de négociation des contrats examine également si les services d'un surveillant de l'équité sont requis. Au besoin, l'agent de négociation des contrats remplit le formulaire 587, et le sous-ministre adjoint de la Direction générale des approvisionnements examine le formulaire visant à obtenir les services d'un surveillant de l'équité et, si le formulaire est approuvé, demande au Comité des affaires opérationnelles d'approuver la demande. À son tour, le Comité des affaires opérationnelles demande une approbation au sous-ministre adjoint de la Direction générale de la surveillance. Si la demande est rejetée à l'un ou l'autre de ces niveaux d'approbation, l'agent de négociation des contrats consigne dans la SAE les détails de la décision. Une fois l'approbation obtenue, l'agent de négociation des contrats se charge de coordonner l'intégration du surveillant de l'équité dans le processus.</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Si le contrat est de type concurrentiel : 9. L'agent de négociation des contrats examine et peaufine, en collaboration avec le client (utilisateur final), les critères d'évaluation des soumissions, la stratégie de la méthode de sélection et l'Énoncé des travaux, au besoin. 10. Peu importe qu'il s'agisse d'un contrat concurrentiel ou prescrit, l'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, valide et met à jour l'évaluation des risques d'approvisionnement. 11. Peu importe qu'il s'agisse d'un contrat concurrentiel ou prescrit, l'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, détermine si la stratégie d'approvisionnement doit être approuvée. Afin d'obtenir l'approbation de la stratégie d'approvisionnement, l'agent de négociation des contrats utilise les fonctions de traitement du flux de travail de la SAE pour traiter le dossier d'achat par l'entremise du processus d'approbation, selon la cote des risques d'approvisionnement du dossier d'achat. 12. Une fois les approbations obtenues, l'agent de négociation des contrats passe à la phase de création d'une demande de soumissions (DX). 13. Tout au long du processus relatif à la stratégie d'approvisionnement, l'agent de négociation des contrats et le client (utilisateur final) collaborent et fournissent des renseignements supplémentaires au besoin. L'évaluation de la complexité et des risques d'approvisionnement peut être examinée et mise à jour tout au long du processus. De plus, l'agent de négociation des contrats détermine s'il est nécessaire de consulter les experts internes (analystes des coûts, Services juridiques, Services consultatifs de gestion des risques, experts du contrôle de la qualité, experts des communications et experts techniques) au sujet du dossier d'achat. Lorsqu'il s'avère nécessaire de consulter les experts internes, l'agent de négociation des contrats s'occupe d'attribuer la charge de travail (à l'aide des fonctions de gestion de la charge de travail de la SAE). L'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, attribue ensuite
--	---

	et transfère le dossier aux équipes d'experts requises. Les gestionnaires spécialistes internes et les chefs d'équipe examinent le dossier d'achat et, à l'aide de la SAE, attribuent celui-ci aux experts qui ont la disponibilité et les compétences requises. Les experts transmettront leurs commentaires en utilisant la SAE. L'agent de négociation des contrats, au moyen de la SAE, retournera le dossier d'achat au dernier agent de négociation des contrats auquel il a été attribué. Au besoin, le gestionnaire de l'agent de négociation des contrats ou le chef d'équipe pourrait également réattribuer le dossier d'achat à un autre ANC au sein de son organisation.
--	--

Intrant	Description
Demande préliminaire mise à jour (formulaire 9200)	Demande préliminaire mise à jour accompagnée des documents justificatifs.
Demande préliminaire mise à jour à la suite de la sélection du fournisseur	Demande préliminaire mise à jour à la suite de la sélection du fournisseur et accompagnée de commentaires ou de documents.
Cote de risque et de complexité préliminaire initiale de l'approvisionnement	Cote de risque attribuée à la demande.
Extrant	Description
Plan d'approvisionnement approuvé, stratégie de sélection et d'évaluation	Le plan d'approvisionnement est approuvé et évalué et une stratégie est sélectionnée avant le processus de création de la DX.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel de planification de l'approvisionnement et d'élaboration d'une stratégie est régi par les règles suivantes :

1. Pour sélectionner une stratégie d'approvisionnement optimale, des consultations avec des experts internes, des pairs et un surveillant de l'équité doivent être menées au besoin, et la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor (<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=14494§ion=text>) ou le Guide des approvisionnements de TPSGC (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/Guide-des-approvisionnements>) doit être consulté pour obtenir des renseignements sur les sujets pertinents, comme la méthode de sélection, la Base de paiement et les procédures d'évaluation des soumissions.

2. Dans le cadre de ce processus, on pose des questions générales (qui, quoi, où, quand, pourquoi et comment) sur l'approvisionnement et la stratégie subséquente. Par conséquent, des consultations peuvent être menées auprès de tout expert en la matière (p. ex. responsable technique, autorité contractante, Services juridiques, communications) afin de définir toutes les questions requises.

c. Création de la DX (demande de soumissions)

Modèle de processus

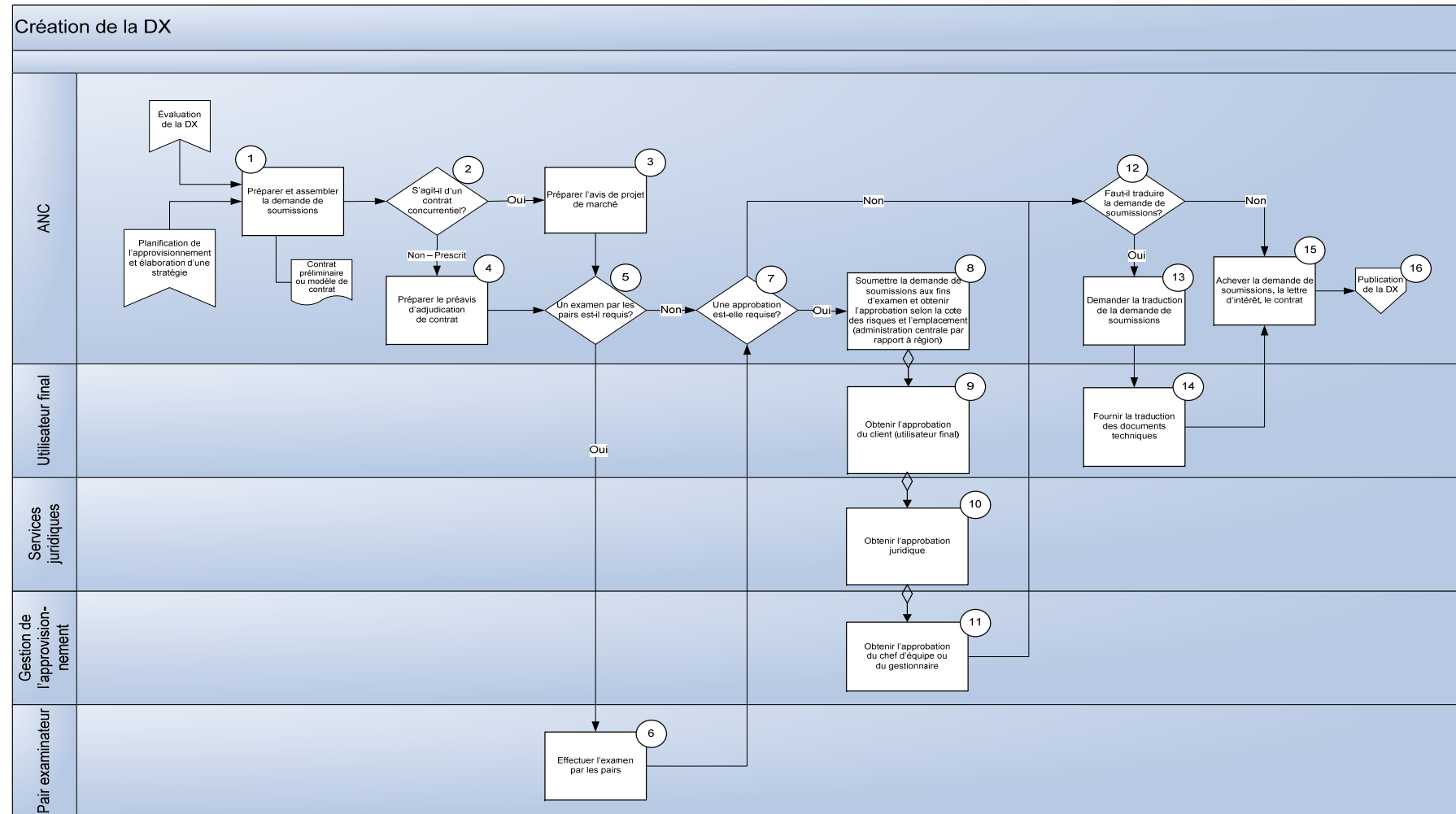


Figure 16 – Modèle du processus opérationnel de création de la DX (demande de soumissions) de niveau 2

Description du processus

Création de la DX (demande de soumissions)	
Description sommaire	<p>L'objectif de la DX (demande de soumissions) est : 1) d'élaborer et de peaufiner la demande de soumissions; 2) de soutenir le fournisseur tout au long du processus. Ce sous-processus comprend des étapes visant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • élaborer la demande de soumissions et l'avis de soumission; • gérer la demande de soumissions; • préparer les modifications à la demande de soumissions; • appuyer les fournisseurs au cours du processus d'invitation à soumissionner.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilisateur final. L'utilisateur final correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur.</i> • <i>Agent de négociation des contrats</i> • <i>Services juridiques</i> • <i>Gestion de l'approvisionnement</i> • <i>Pair examinateur</i> 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 16 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'agent de négociation des contrats prépare et assemble le document de demande de soumissions ainsi que le contrat préliminaire ou le modèle de contrat (au besoin). 2. Si le contrat est de type concurrentiel : 3. L'agent de négociation des contrats prépare l'avis de projet de marché (au besoin). 4. S'il est question d'un contrat prescrit, l'agent de négociation des contrats peut préparer le préavis d'adjudication de contrat (remarque : le préavis d'adjudication de contrat peut donner lieu à un processus concurrentiel). 5. L'agent de négociation des contrats détermine si un examen par les pairs est requis ou sera mené (remarque : lors de l'approbation de la stratégie d'approvisionnement, l'autorité approbatrice peut également demander un examen par les pairs). 6. Après avoir établi qu'un examen par les pairs est requis (et que celui-ci a été mené), l'agent de négociation des contrats soumet le dossier d'achat aux fins d'examen. Pour ce faire, il utilise le processus d'examen de la SAE. 7. Une fois l'examen par les pairs effectué, l'agent de négociation des contrats détermine si une approbation est requise. 8. L'agent de négociation des contrats ou l'autorité approbatrice (au besoin) demande et obtient l'approbation selon la cote des risques d'approvisionnement et l'emplacement du dossier d'achat. 9. Une approbation (s'il y a lieu) est accordée par le client (utilisateur final). 10. Une approbation (s'il y a lieu) est accordée par les Services juridiques. 11. Une approbation (s'il y a lieu) est accordée par le chef d'équipe ou le gestionnaire. 12. L'agent de négociation des contrats détermine si la demande de soumissions approuvée doit être traduite.

	<p>13. Si la demande de soumissions approuvée doit être traduite, l'agent de négociation des contrats demande au client, à l'aide de la SAE, de faire traduire les renseignements techniques de la demande de soumissions. Il soumet également une demande de traduction au Bureau de la traduction afin de faire traduire les volets contractuels de la demande de soumissions.</p> <p>14. Le client (utilisateur final) transmet les documents techniques à l'agent de négociation des contrats.</p> <p>15. Une fois que tous les documents traduits sont reçus du client (utilisateur final) et du Bureau de la traduction, l'agent de négociation des contrats peaufine la demande de soumissions, la lettre d'intérêt ou la version préliminaire du contrat.</p> <p>16. Le dossier d'achat est soumis au processus de DX (demande de soumissions).</p>
--	---

Intrant	Description
Plan d'approvisionnement approuvé, stratégie, stratégie de sélection et d'évaluation	Le plan d'approvisionnement est approuvé et évalué et une stratégie est sélectionnée.
Extrant	Description
Version définitive traduite	La demande de soumissions est mise au point et traduite dans les deux langues officielles du Canada.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel de création de la DX (demande de soumissions) est régi par les règles suivantes :

1. Comme les questions générales sur l'approvisionnement définies dans le cadre de la stratégie (qui, quoi, où, quand, pourquoi et comment) sont posées au cours de ce processus, une consultation peut être menée avec tout expert en la matière (p. ex. responsable technique, autorité contractante, Services juridiques, communications), au besoin.
2. L'approbation de l'utilisateur final, du chef d'équipe ou des Services juridiques dépend des détails de l'approvisionnement.
3. Le processus de création et le processus subséquent de DX est régi par des accords commerciaux et des outils liés au mécanisme d'approvisionnement. Le tableau suivant illustre les niveaux des périodes de publication dans le cadre d'un processus approvisionnement en deux étapes pour des services professionnels :

	<u>Niveau 1</u>	<u>Niveau 2</u>	<u>Niveau 3</u>	<u>Niveau 4</u>
	Contrats prescrits (fournisseur unique, jusqu'à 25 000 \$)	Sous le seuil établi par l'ALENA	Du seuil de l'ALENA jusqu'à 2 M\$	Plus de 2 M\$
Nombre minimal de jours civils pour la publication	S.O.	Les clients doivent décider du nombre de jours civils conformément au <i>Règlement sur les marchés de l'État</i> . On recommande de leur fournir au moins cinq jours civils.	15	20
Nombre minimal de fournisseurs invités	S.O.	Les clients doivent décider du nombre de fournisseurs invités conformément au <i>Règlement sur les marchés de l'État</i> . On recommande d'en inviter au moins deux.	15	Tous les fourniss eurs admissi bles.
Avis de projet de marché requis	Non	Non	Oui	Oui

d. Publication de la DX (demande de soumissions)

Modèle de processus

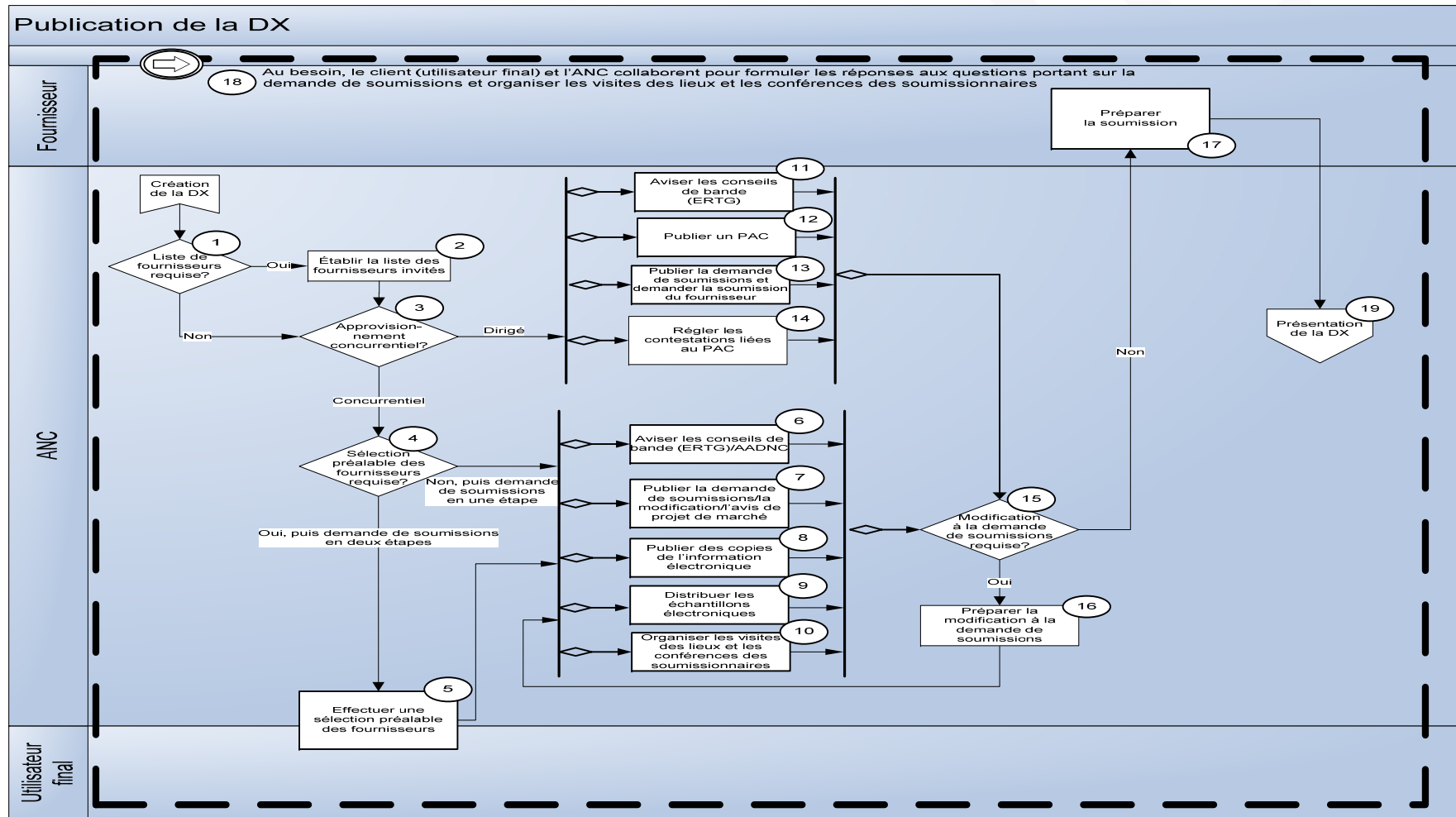


Figure 17 – Modèle du processus opérationnel de DX de niveau 2 (demande de soumissions)

Description du processus

Publication de la DX (demande de soumissions)	
Description sommaire	<p>Le but du processus de DX (demande de soumissions) est (1) d'achever et de publier la demande de soumissions, (2) de publier l'avis de soumission comprenant toutes les modifications et (3) d'appuyer le fournisseur tout au long du processus. Ce sous-processus comprend des étapes visant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> publier la demande de soumissions et l'avis de soumission sur le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG); gérer la demande de soumissions; préparer et à publier les modifications à la demande de soumissions; appuyer les fournisseurs au cours du processus d'invitation à soumissionner.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> <i>Utilisateur final.</i> <i>L'utilisateur final correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur.</i> <i>Agent de négociation des contrats</i> <i>Fournisseur</i> 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 17 :</p> <p>En fonction de ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> La décision de l'agent de négociation des contrats, qui détermine si une liste de fournisseurs est requise ou non. Le cas échéant, l'agent de négociation des contrats détermine le contenu de la « liste d'invités ». Si une liste de fournisseurs est requise ou non, en fonction d'un approvisionnement : <p>Concurrentiel :</p> <ol style="list-style-type: none"> L'agent de négociation des contrats détermine, au moyen de la stratégie d'approvisionnement, si la demande de soumissions sera réalisée en deux étapes : <p>Si la demande de soumissions requiert deux étapes :</p> <ol style="list-style-type: none"> Le client (utilisateur final), en collaboration avec l'agent de négociation des contrats, procède à la sélection préalable des fournisseurs. <p>Si la demande de soumissions ne doit être effectuée qu'en une seule étape, et après avoir effectué la sélection préalable des fournisseurs pour une demande de soumissions en deux étapes :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pour un dossier d'achat dans le cadre duquel des ententes sur les revendications territoriales globales pourraient s'appliquer, l'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, avise les conseils de bande qui figurent sur les ententes, conformément aux procédures d'avis contenues dans chaque entente. Pour un dossier d'achat dans le cadre duquel la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones s'applique, l'agent de négociation des contrats avise Affaires autochtones et Développement du Nord Canada à l'aide de la SAE.

	<p>7. Au besoin, l'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, publie la demande de soumissions, les modifications à la demande de soumissions et l'avis de projet de marché sur le SEAOG.</p> <p>Une fois que la demande de soumissions est publiée :</p> <p>8. L'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, publie des copies de l'information électronique supplémentaire.</p> <p>9. L'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, distribue des échantillons électroniques, au besoin. Les échantillons physiques sont gérés et suivis au moyen de la SAE, qui offre la possibilité de consigner la réception des échantillons dans le cadre du processus de réception des soumissions.</p> <p>10. En collaboration avec le client (utilisateur final), l'agent de négociation des contrats organise des visites des lieux et des conférences des soumissionnaires, au besoin.</p> <p>Prescrit :</p> <p>11. Pour les dossiers d'achat dans le cadre desquels les ententes sur les revendications territoriales globales s'appliquent, l'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, avise les conseils de bande qui figurent sur les ententes, conformément aux procédures d'avis contenues dans chaque entente.</p> <p>12. L'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, publie le préavis d'adjudication de contrat sur le SEAOG. Remarque : Cette étape est discrétionnaire, puisque nous n'avons pas à publier de préavis d'adjudication de contrat si nous utilisons l'exemption au titre de la sécurité nationale ou si l'agent de négociation des contrats est convaincu qu'on peut avoir recours à un fournisseur unique (droits de propriété intellectuelle).</p> <p>13. L'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, sollicite une soumission auprès du fournisseur en publiant la demande de soumissions sur le SEAOG pour que le fournisseur l'examine, ou en envoyant des avis par courriel au fournisseur pour lui demander de présenter une soumission. Le fournisseur présente sa soumission en fonction de son intérêt à l'égard de la demande de soumissions.</p> <p>14. L'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, règle toutes les contestations reçues en ce qui a trait au préavis d'adjudication de contrat. Ce processus requiert un examen par l'agent de négociation des contrats, dans les délais prévus, des détails de toutes les contestations qui ont été soumises par le demandeur, ainsi qu'une consultation avec le client (utilisateur final) afin de collaborer avec lui pour préparer des recommandations concernant l'acceptation ou le rejet de toute contestation. Pour toutes les contestations qui sont acceptées, l'agent de négociation des contrats informe, à l'aide de la SAE, (a) le client (utilisateur final) qu'un appel d'offres aura lieu pour l'approvisionnement, et (b) le demandeur et (c) le fournisseur unique que le besoin d'approvisionnement fera l'objet d'un processus concurrentiel. À l'aide de la SAE, l'agent de négociation des contrats consigne les détails relatifs à la décision. Les contestations rejetées</p>
--	---

	<p>sont examinées par les autorités compétentes, parmi lesquelles on peut compter le gestionnaire au niveau 1, le directeur au niveau 2, le directeur général ou le directeur général régional au niveau 3, et le sous-ministre adjoint au niveau 4. Si une entente de rejet est obtenue à l'un ou l'autre de ces niveaux, l'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, avise le client (utilisateur final) et le demandeur, et consigne les détails relatifs à la décision. Si un désaccord relatif au rejet est exprimé à l'un ou l'autre de ces niveaux et que l'on accepte donc une contestation, l'agent de négociation des contrats informe, à l'aide de la SAE, (a) le client (utilisateur final) que l'appel d'offres pour l'approvisionnement aura lieu, et le demandeur (b) et (c) le fournisseur unique que le besoin d'approvisionnement fera l'objet d'un processus concurrentiel. À l'aide de la SAE, l'agent de négociation des contrats consigne les détails concernant toutes les décisions liées aux contestations relatives au préavis d'adjudication de contrat.</p> <p>15. Au besoin, l'agent de négociation des contrats établit la nécessité que soit apportée une modification à la demande de soumissions.</p> <p>16. Au besoin, l'agent de négociation des contrats prépare la modification en vue de la publication. Le traitement d'une modification nécessite que la SAE crée un avis de modification au nom de l'agent de négociation des contrats, et que ce dernier traite tout changement lié à la stratégie d'approvisionnement découlant de la modification à la demande de soumissions. Si des changements liés à la stratégie sont nécessaires, l'évaluation des risques liés à l'approvisionnement est mise à jour par la SAE et examinée par l'agent de négociation des contrats. La stratégie d'approvisionnement est également examinée par l'agent de négociation des contrats afin que l'on tienne compte, au besoin, de l'obtention de l'approbation. Si la modification à la demande de soumissions entraîne un changement quant à la période de soumissions, l'agent de négociation des contrats avise le module de réception des soumissions (MRS) de la modification de la date de clôture des soumissions à l'aide de la SAE. Au nom de l'agent de négociation des contrats, la SAE demandera également, afin de mettre la touche finale à la modification, que soit effectuée la traduction de la modification à la demande de soumissions.</p> <p>17. Une fois que la demande de soumissions est publiée, le fournisseur prépare sa soumission et envoie ses questions relatives à la demande de soumissions.</p> <p>18. L'agent de négociation des contrats collabore avec le client (utilisateur final) pour formuler les réponses aux questions liées à la demande de soumissions, ainsi que pour organiser les visites de chantier et les conférences du soumissionnaire.</p> <p>19. Le dossier d'achat passe à l'étape 5.0 Présentation de la DX (demande de soumissions)</p>
--	---

Intrant	Description
Version définitive traduite	La demande de soumissions est mise au point et traduite dans les deux langues officielles du Canada.
Extrant	Description
Demande de soumissions publiée	Une demande de soumissions publiée.
Soumission du fournisseur	Le fournisseur présente une soumission dans le cadre de la demande de soumissions.
Version définitive traduite de la modification à la demande de soumissions	Tous les changements liés à la demande de soumissions sont effectués et sont traduits dans les deux langues officielles du Canada.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel de DX (demande de soumissions) est régi par les règles suivantes :

1. Le processus de DX est régi par la date de clôture de la demande de soumissions, qui régit également la période pendant laquelle le fournisseur peut transmettre ses questions, et celle au cours de laquelle TPSGC doit répondre à ces dernières.
2. Le processus de DX est régi par des accords commerciaux et des outils liés au mécanisme d'approvisionnement.
3. Les étapes de publication de ce processus comprennent la publication sur le SEAOG, qui est actuellement hébergé sur le site Achatsetventes.gc.ca. Par conséquent, les étapes de publication de ce processus sont régies par les règles de publication du processus de publication du site du SEAOG.

e. Présentation de la DX (demande de soumissions)

Modèle de processus

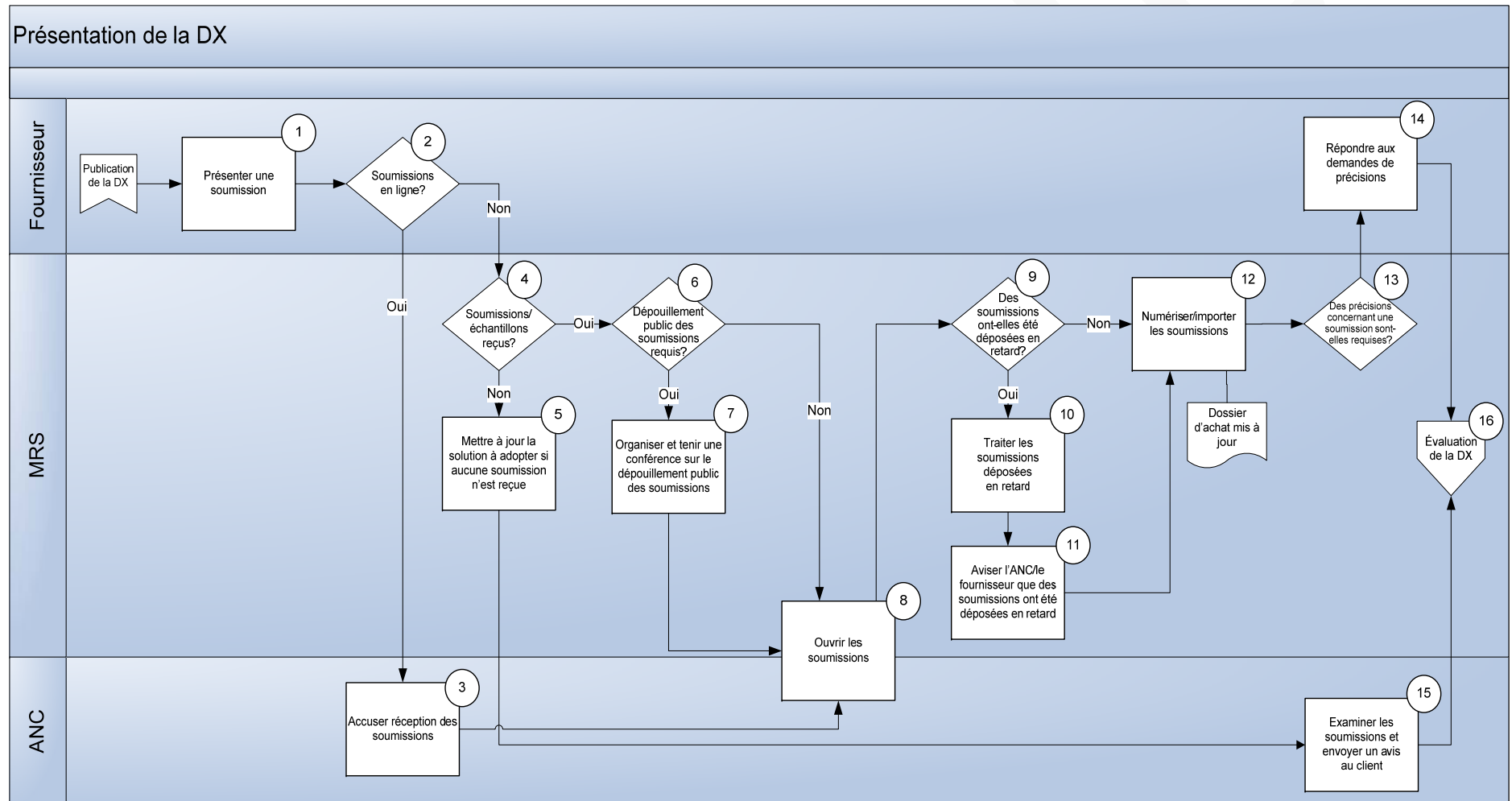


Figure 18 – Modèle du processus opérationnel de présentation de la DX de niveau 2 (demande de soumissions)

Description du processus

Présentation de la DX (demande de soumissions)	
Description sommaire	<p>L'objectif du processus de présentation de la DX (demande de soumissions) est de soumettre les soumissions et de traiter leur réception. Ce sous-processus comprend des étapes visant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • envoyer et à recevoir les soumissions manuellement et par voie électronique; • effectuer le dépouillement public des soumissions ou à organiser les conférences des soumissionnaires, au besoin; • gérer les soumissions déposées en retard; • demander et à traiter les précisions relatives aux soumissions.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> • <i>MRS</i> • <i>Agent de négociation des contrats</i> • <i>Fournisseur</i> 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 18 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pour les demandes concurrentielles et les soumissions prescrites, le fournisseur envoie les soumissions en format papier ou électronique au plus tard à la date et à l'heure de clôture des soumissions. 2. Pour les soumissions électroniques, le MRS, à l'aide de la SAE : 3. Accuse réception de la soumission. Les fournisseurs qui présentent des soumissions par voie électronique reçoivent un avis de réception du MRS par l'entremise de la SAE. Pour les soumissions déposées en mains propres, le MRS fournit un reçu pour chaque soumission. 4. Grâce à la SAE, le MRS reçoit les soumissions en format papier ou électronique, ou les deux, de même que des échantillons qui correspondent à ses soumissions respectives. 5. S'il y a lieu, une fois la période de soumission fermée, le MRS met la SAE à jour si aucune soumission n'a été reçue. 6. Une fois que la période de soumission est fermée, le MRS détermine si un dépouillement public des soumissions est nécessaire pour une partie ou la totalité des soumissions reçues. 7. Au besoin, une conférence sur le dépouillement public des soumissions est organisée. 8. Le MRS et l'agent de négociation des contrats ouvrent et examinent toutes les soumissions transmises en format papier et en format électronique. 9. Si les soumissions sont reçues en retard : 10. Le MRS met la SAE à jour pour indiquer que les soumissions déposées en retard ont été reçues. À l'aide de la SAE, le MRS prépare une lettre concernant les soumissions présentées en retard et renvoie toutes les soumissions déposées en retard aux fournisseurs. 11. À l'aide de la SAE, le MRS informe l'agent de négociation des contrats que les soumissions déposées en retard ont été reçues. 12. Le MRS numérise toutes les soumissions papier acceptables et verse

	<p>les fichiers numérisés dans la SAE. Le MRS télécharge toutes les soumissions électroniques acceptables dans la SAE. Dans les deux cas, le dossier d'achat est mis à jour.</p> <p>13. Le MRS détermine si des précisions sont nécessaires en ce qui a trait à la soumission, et demande des éclaircissements au fournisseur.</p> <p>14. Les fournisseurs répondent à toutes les demandes d'éclaircissements.</p> <p>15. L'agent de négociation des contrats examine toutes les soumissions et envoie au client tous les avis concernant les soumissions reçues, non reçues, déposées en retard ou non conformes.</p> <p>16. Le dossier d'achat est soumis au processus d'évaluation de la DX (demande de soumissions).</p>
--	--

Intrant	Description
Demande de soumissions publiée	Une demande de soumissions publiée.
Soumission du fournisseur	Le fournisseur présente une soumission dans le cadre de la demande de soumissions.
Version définitive traduite de la modification à la demande de soumissions	Tous les changements liés à la demande de soumissions sont effectués et sont traduits dans les deux langues officielles du Canada.
Extrant	Description
Soumission du fournisseur	Le fournisseur présente une soumission dans le cadre de la demande de soumissions.
Précisions concernant la soumission du fournisseur	Toutes les questions ou tous les commentaires concernant la soumission des fournisseurs sont clarifiés.
Avis concernant les soumissions présentées en retard	Des avis sont envoyés au fournisseur en fonction des soumissions présentées en retard.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel de présentation de la DX (demande de soumissions) est régi par les règles suivantes :

1. Les dates d'ouverture et de fermeture de la demande de soumissions.

f. Évaluation de la DX (demande de soumissions)

Modèle de processus

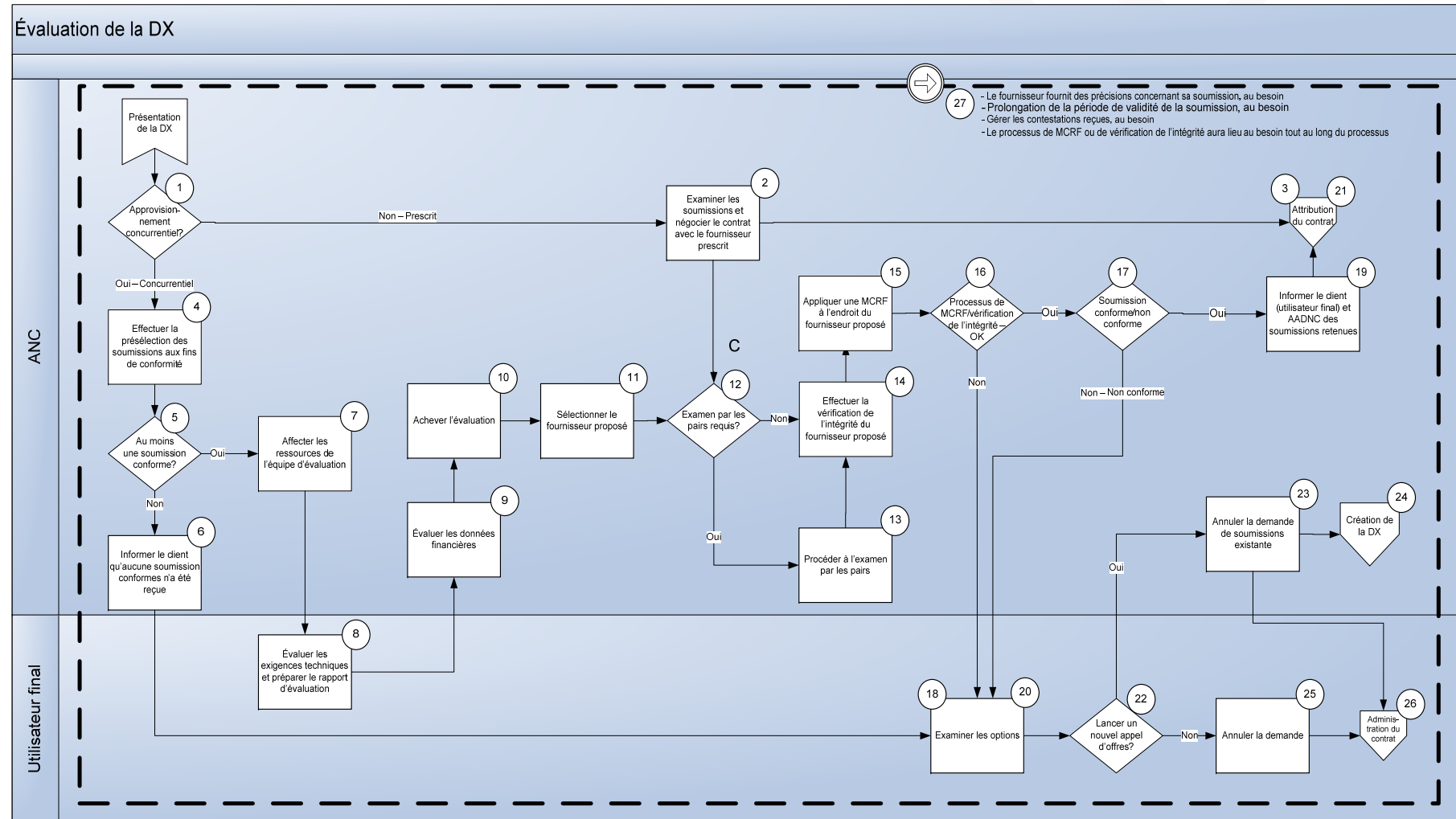


Figure 19 – Modèle du processus opérationnel d'évaluation de la DX de niveau 2 (demande de soumissions)

Description du processus

Évaluation de la DX (demande de soumissions)	
Description sommaire	<p>Le but du processus d'évaluation de la DX (demande de soumissions) est d'évaluer les soumissions et de sélectionner le fournisseur proposé. Ce sous-processus comprend des étapes visant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • présélectionner les soumissions par voie électronique et à les rassembler dans un tableau; • évaluer les soumissions grâce aux outils de la SAE; • sélectionner le fournisseur proposé.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> • Utilisateur final. <i>L'utilisateur final correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur.</i> • Agent de négociation des contrats 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 19 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pour les soumissions reçues pour les demandes de soumissions prescrites : 2. L'agent de négociation des contrats examine la demande de soumissions et négocie le contrat avec le fournisseur. Le client (utilisateur final) pourrait fournir de l'aide à l'agent de négociation des contrats afin de déterminer si les coûts sont raisonnables ou s'ils reflètent les efforts déployés pour réaliser les travaux. L'agent de négociation des contrats informera le client (utilisateur final) de la conclusion fructueuse des négociations du contrat, au besoin. 3. Après l'achèvement des négociations contractuelles, le processus passe à l'attribution du contrat. <p>Pour les soumissions reçues en réponse à un appel d'offres concurrentiel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Pour les soumissions présentées manuellement et en format électronique, l'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, procède à la présélection des soumissions aux fins de conformité. Cela comprend : a) la mise en tableau des réponses obligatoires, techniques et financières, au besoin, (b) l'envoi des avis lorsque la mise en tableau est terminée, c) l'examen par l'agent de négociation des contrats de la mise en tableau des exigences obligatoires, d) la validation par l'agent de négociation des contrats de la mise en tableau des résultats dans la SAE, au besoin, e) la vérification de la conformité en ce qui concerne l'attestation technique et financière, l'attestation de sécurité, l'attestation en matière d'assurance et d'équité en matière d'emploi, ainsi que l'attestation des ententes sur les revendications territoriales globales et d'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada, (f) dans le cadre d'un scénario d'arrangement en matière d'approvisionnement, afin de faire en sorte que les fournisseurs présélectionnés soient en mesure de soumissionner. 5. Si aucune soumission conforme n'est reçue : 6. L'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, informe le

	<p>fournisseur et le client (utilisateur final) qu'aucune soumission conforme n'a été reçue et que les options sont examinées à l'étape (18).</p> <ol style="list-style-type: none">7. Lorsqu'au moins une soumission conforme est reçue, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada affecte des ressources à l'équipe d'évaluation.8. L'agent de négociation des contrats transmet la partie technique des soumissions ainsi que toutes les modifications de soumission et les questions du fournisseur au client (utilisateur final) à l'aide de la SAE. Le client (utilisateur final) dirige l'évaluation technique, mais l'agent de négociation des contrats peut participer à cette partie de l'évaluation. Une fois que l'évaluation technique est terminée, le client (utilisateur final) peut préparer un rapport d'évaluation technique et le présenter à l'agent de négociation des contrats à l'aide de la SAE. L'agent de négociation des contrats surveille, coordonne et examine l'évaluation technique, au besoin.9. L'agent de négociation des contrats évalue la partie financière des soumissions uniquement pour les soumissions des fournisseurs qui sont jugées conformes sur le plan technique. Les Services juridiques peuvent être consultés pour les questions juridiques. Des analystes des coûts peuvent être consultés pour déterminer la viabilité financière de l'entrepreneur.10. L'agent de négociation des contrats met au point l'évaluation, y compris l'attestation technique et financière, l'attestation de sécurité, d'assurance et d'équité en matière d'emploi.11. L'agent de négociation des contrats sélectionne un fournisseur proposé.12. L'agent de négociation des contrats détermine si un examen par les pairs est nécessaire.13. Au besoin, l'agent de négociation des contrats doit obtenir un examen par les pairs à l'aide des fonctions de traitement du déroulement de travail de la SAE. Le pair examinateur se penche sur les résultats de l'évaluation des soumissions et les compare à ceux de la demande de soumissions initiale. Si des problèmes sont décelés, le pair examinateur discute de ces derniers avec l'agent de négociation des contrats et signe l'approbation. Toutes les questions en suspens sont réglées par le superviseur de l'agent de négociation des contrats.14. Qu'un examen par les pairs soit nécessaire ou non, l'agent de négociation des contrats demande que soit effectuée une vérification de l'intégrité des fournisseurs proposés. Dans le cadre de ce processus, aussi appelé le processus des « dispositions relatives à l'intégrité (Code de conduite) », l'agent de négociation des contrats pourrait devoir demander au fournisseur, à l'aide de la SAE, de consentir à une vérification du casier judiciaire. Le fournisseur remplit le formulaire 229, qui est ensuite examiné par l'agent de négociation des contrats à l'aide de la SAE pour en vérifier l'exhaustivité, puis transmis à la Direction des enquêtes spéciales de la Direction générale
--	--

	<p>de la surveillance qui, à son tour, communique avec la Gendarmerie royale du Canada pour la vérification du casier judiciaire (p. ex. vérification de l'existence de condamnations au criminel). Si le fournisseur n'a pas de casier judiciaire, la Direction des enquêtes spéciales de la Direction générale de la surveillance avise l'agent de négociation des contrats à l'aide de la SAE pour que l'étape soit achevée et que toutes les décisions soient consignées. Si la vérification révèle des condamnations, la Direction des enquêtes spéciales de la Direction générale de la surveillance informe l'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE. L'agent informe ensuite la haute direction du ministère ou du secteur concerné. Si l'agent de négociation des contrats décide de rejeter le soumissionnaire ou fournisseur et que la haute direction est d'accord avec sa décision, l'agent indique que le fournisseur est non conforme. Si la haute direction n'est pas d'accord avec la décision de l'agent de négociation des contrats, elle doit approuver la décision pour que se poursuive le processus avec le soumissionnaire ou le fournisseur. L'étape se termine lorsque toutes les décisions sont consignées dans la SAE.</p> <p>15. L'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, surveillera la présence de tout problème de rendement chez le fournisseur (processus de MCRF). Si des problèmes de rendement sont détectés, l'agent de négociation des contrats analyse les circonstances en déterminant si le cadre de référence du contexte de rendement précédent s'applique au scénario d'approvisionnement actuel. Si l'agent de négociation des contrats détermine qu'il ne s'applique pas, l'étape est terminée et toutes les conclusions sont consignées dans la SAE. Si l'agent de négociation des contrats détermine que le cadre de référence du contexte de rendement précédent s'applique au scénario d'approvisionnement actuel, il peut, à l'aide de la SAE, soit rejeter la soumission, soit transmettre au directeur général ou au directeur général régional, aux fins d'examen, une justification de l'attribution du contrat au fournisseur. Cette justification sera fondée sur des facteurs exceptionnels, comme un manque de temps pour lancer un nouvel appel d'offres. Le directeur général ou le directeur général régional recommandera qu'on fasse exception aux problèmes de rendement sous-jacents, ou il sera d'accord pour qu'on rejette la soumission. Si la demande est rejetée, l'agent de négociation des contrats communique avec le fournisseur à l'aide de la SAE, et l'étape est terminée une fois que toutes les décisions sont consignées dans la solution. Si le directeur général ou le directeur général régional recommande qu'on fasse exception aux problèmes de rendement sous-jacents, il transmet sa recommandation au sous-ministre adjoint à l'aide de la SAE. Le sous-ministre adjoint approuvera l'exception ou acceptera qu'on rejette la soumission. Dans les deux cas, le directeur général ou le directeur général régional et l'agent de négociation des contrats sont informés, les décisions et les justifications sont consignées dans la SAE, et l'étape est terminée. Il est à noter que dans</p>
--	--

	<p>un secteur ou une région ministérielle, le sous-ministre adjoint sera l'autorité approbatrice désignée.</p> <p>16. L'agent de négociation des contrats traite le dossier d'achat en fonction des résultats du processus lié de MCRF et des résultats de vérification du casier judiciaire. Il établit le plan d'action en tenant compte de ce processus et de cette vérification. Une fois que l'évaluation est terminée, on confirmera que la vérification du casier judiciaire ou le processus de MCRF ont été menés à bien.</p> <p>17. Si la vérification du casier judiciaire et le processus de MCRF ont été menés à bien, on confirmera que la soumission est conforme ou non.</p> <p>18. Lorsque la vérification du casier judiciaire ou le processus de MCRF produit un résultat négatif, le client (utilisateur final) évalue ou examine ses options, en collaboration avec l'agent de négociation des contrats.</p> <p>19. Si la vérification confirme qu'une soumission est conforme, l'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, avise le client (utilisateur final) et Affaires autochtones et Développement du Nord Canada que la soumission a été retenue.</p> <p>20. Si la vérification donne un résultat négatif quant à la conformité d'une soumission, le client (utilisateur final) évalue ou examine ses options, en collaboration avec l'agent de négociation des contrats.</p> <p>21. Lorsqu'une soumission est conforme, le dossier d'achat passe au processus d'attribution des contrats.</p> <p>22. Une fois que le client (utilisateur final) aura évalué ou examiné ses options, il déterminera, en collaboration avec l'agent de négociation des contrats, s'il veut lancer un nouvel appel d'offres.</p> <p>23. Lorsque le client (utilisateur final) décide de lancer un nouvel appel d'offres, il annule la demande de soumissions existante et avise tous les soumissionnaires de l'annulation, s'il y a lieu.</p> <p>24. Le dossier d'achat retourne ensuite au processus de création de la DX.</p> <p>25. Lorsque le client (utilisateur final) décide de ne pas lancer un nouvel appel d'offres et de ne pas acquérir le produit, il annule la demande initiale et avise tous les soumissionnaires de l'annulation, s'il y a lieu.</p> <p>26. Le dossier d'achat passe à l'étape de l'administration des contrats du processus de clôture des dossiers d'achat.</p> <p>27. Tout au long du processus d'évaluation des soumissions, l'agent de négociation des contrats évalue s'il faut prolonger la validité de la soumission d'un fournisseur, s'il y a lieu. Il s'occupe aussi des contestations liées aux soumissions reçues des fournisseurs. Les fournisseurs donnent aussi des précisions sur toutes les soumissions à l'agent de négociation des contrats, sur demande, tout au long du processus d'évaluation des soumissions. L'agent de négociation des contrats, dans le cadre du processus de gestion des précisions relatives aux soumissions : a) reçoit des précisions des soumissionnaires, b) diffuse ces précisions à l'interne au client (utilisateur final) et à toutes les autres parties intéressées (s'il y a lieu), et c) veille à ce que les précisions reçues n'entraînent pas une</p>
--	---

	« modification à une soumission », laquelle donnerait lieu au rejet de la précision et une à nouvelle demande de précisions.
--	--

Intrant	Description
Soumission du fournisseur	Le fournisseur présente une soumission dans le cadre de la demande de soumissions.
Précisions concernant la soumission du fournisseur	Toutes les questions ou tous les commentaires concernant la soumission des fournisseurs sont clarifiés.
Extrant	Description
Soumission retenue	La soumission retenue est sélectionnée à partir d'une liste de fournisseurs.
Contrat négocié	Le contrat peut être négocié entre l'agent de négociation des contrats et le fournisseur.
Demande de soumissions annulée	La demande de soumissions est annulée.
Annulation de la demande	La demande est annulée.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel d'évaluation de la DX (demande de soumissions) est régi par les règles suivantes :

1. Un surveillant de l'équité peut être présent à l'étape de l'évaluation. Veuillez vous reporter à la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor (<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=14494§ion=text>) pour obtenir de plus amples renseignements.

g. Attribution du contrat

Modèle de processus

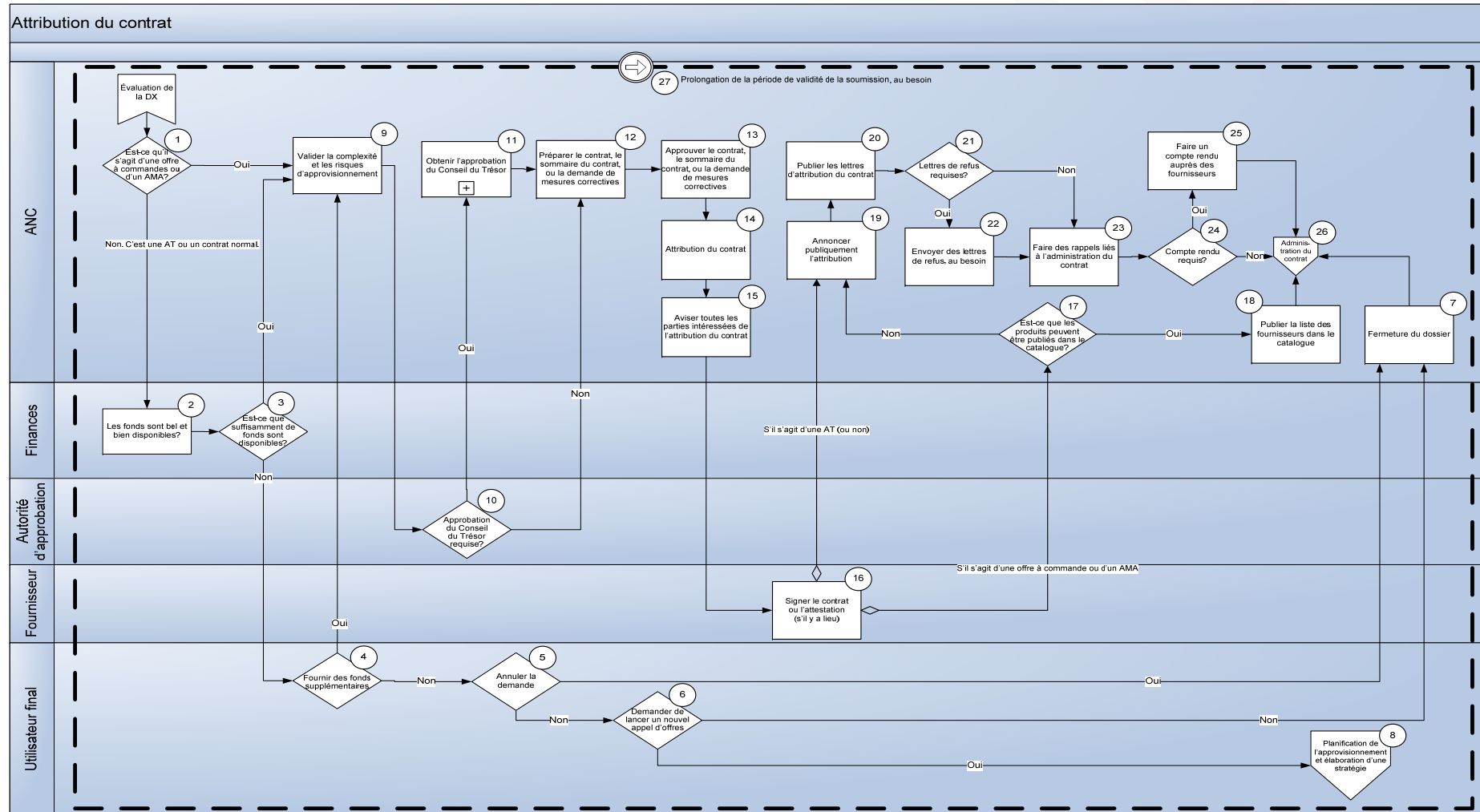


Figure 20 – Modèle du processus opérationnel d'attribution du contrat de niveau 2

Description du processus

Attribution du contrat	
Description sommaire	<p>L'objectif de ce sous-processus d'attribution de contrat est d'attribuer le contrat aux fournisseurs proposés qui ont été sélectionnés. Ce processus comprend des étapes visant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • confirmer la disponibilité des fonds; • préparer le contrat; • attribuer le contrat; • annoncer publiquement l'attribution du contrat.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> • Utilisateur final. <i>L'utilisateur final correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur.</i> • Agent de négociation des contrats • Fournisseur • Autorité approbatrice 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 20 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La SAE, pour le compte de l'agent de négociation des contrats, détermine si le contexte contractuel se rapporte à une offre à commandes ou à un arrangement en matière d'approvisionnement. Dans l'affirmative, le processus passe à l'étape 6, celui de la validation de la complexité et des risques de l'approvisionnement. Dans la négative, le processus passe à l'étape 2. 2. Si le contexte contractuel se rapporte à une AT ou à un contrat normal, l'agent de négociation des contrats confirme, avec le concours des Finances, si suffisamment de fonds ont été accordés pour couvrir le montant total de la demande initiale. 3. Si la demande a suffisamment de fonds, le processus passe à l'étape 6, celui de la validation de la complexité et des risques de l'approvisionnement. Si la demande n'a pas suffisamment de fonds, le processus passe à l'étape 4. 4. Si le client (utilisateur final) fournit des fonds additionnels, ils sont affectés à la demande ou à la demande de soumissions, et le processus passe à l'étape 6, celui de la validation de la complexité et des risques de l'approvisionnement. À cette étape, les ministères clients (utilisateurs finaux) peuvent, dans certains cas, délivrer une approbation en vertu de l'article 41 (engagement ferme). 5. Si le client (utilisateur final) ne peut pas fournir de fonds additionnels, il peut annuler la demande. 6. Si le client (utilisateur final) ne l'annule pas, il peut alors lancer un nouvel appel d'offres. 7. Si le client (utilisateur final) annule la demande ou la demande de soumissions, ou décide de ne pas lancer un nouvel appel d'offres, l'agent de négociation des contrats ferme le dossier d'achat. 8. Si le client (utilisateur final) décide de lancer un nouvel appel d'offres, on reprend le processus à la phase de planification de l'approvisionnement et d'élaboration d'une stratégie. 9. Si suffisamment de fonds sont disponibles, ou si le client (utilisateur

	<p>final) fournit des fonds additionnels, l'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, valide la complexité et les risques de l'approvisionnement. La SAE mettra à jour l'évaluation des risques de l'approvisionnement.</p> <ol style="list-style-type: none">10. L'agent de négociation des contrats évalue si une approbation du Conseil du Trésor est requise, s'il y a lieu.11. L'agent de négociation des contrats doit obtenir l'approbation du Conseil du Trésor, au besoin.12. Si l'approbation du Conseil du Trésor n'est pas requise ou a été obtenue, l'agent de négociation des contrats prépare le contrat, le sommaire du contrat ou la demande de modification du contrat, à l'aide de la SAE, s'il y a lieu. L'agent de négociation des contrats prépare et assemble la trousse d'approbation du contrat et consulte les Communications ministérielles lorsque l'approvisionnement est de nature délicate ou stratégique. L'agent de négociation des contrats vérifie également les exigences en matière de sécurité du fournisseur et reconfirme qu'aucune MCRF n'a été prise à l'égard du fournisseur.13. L'agent de négociation des contrats utilise les fonctions de traitement du déroulement de travail de la SAE pour demander l'approbation et la signature du contrat ou de la modification au contrat (s'il y a lieu). Il dispose de l'autorisation requise pour évaluer les risques de l'approvisionnement du dossier d'achat.14. Une fois que le contrat a été approuvé et signé à l'interne, l'agent de négociation des contrats attribue le contrat et procède à la publication ou à la création de l'offre à commandes ou de l'arrangement en matière d'approvisionnement, s'il y a lieu.15. L'agent de négociation des contrats avise tous les intervenants de l'attribution du contrat.16. L'agent de négociation des contrats obtient ensuite les signatures pour le contrat ou l'attestation auprès du ou des fournisseurs sélectionnés (au besoin). L'agent de négociation des contrats met à jour la SAE pour indiquer que le contrat a été attribué. Dans certains cas, la SAE attribuera le contrat en recourant à des signatures numériques.17. L'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, établit si la méthode d'approvisionnement est une demande d'arrangements en matière d'approvisionnement ou une demande d'offre à commandes. Si une demande d'arrangements en matière d'approvisionnement ou une demande d'offre à commandes s'applique, l'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, évalue si le produit peut être publié dans un catalogue.18. Si le produit peut être publié dans un catalogue, l'agent de négociation des contrats, en collaboration avec le fournisseur retenu, publiera la liste des fournisseurs et les articles de catalogue dans le catalogue de la SAE.19. Si le produit ne peut pas être publié dans un catalogue ou si une demande d'arrangements en matière d'approvisionnement ou une
--	--

	<p>demande d'offre à commandes ne s'applique pas, l'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE, annonce publiquement l'attribution du contrat.</p> <p>20. L'agent de négociation des contrats prépare les lettres d'attribution du contrat, à l'aide de la SAE, et envoie des copies aux fournisseurs.</p> <p>21. L'agent de négociation des contrats détermine si des lettres de refus sont requises.</p> <p>22. Le cas échéant, l'agent de négociation des contrats prépare les lettres de refus, à l'aide de la SAE, et envoie des copies aux fournisseurs.</p> <p>23. L'agent de négociation des contrats crée des rappels liés à l'administration du contrat dans la SAE.</p> <p>24. L'agent de négociation des contrats détermine si un compte rendu est requis.</p> <p>25. Si un compte rendu est requis, l'agent de négociation des contrats fait un compte rendu auprès des fournisseurs.</p> <p>26. Qu'un compte rendu soit requis ou non, le processus passe à l'étape d'administration du contrat.</p> <p>27. Tout au long du processus, l'agent de négociation des contrats vérifie la validité de la soumission et statue sur la prolongation de la période de validité, au besoin.</p>
--	--

Intrant	Description
Soumission retenue	La soumission retenue est sélectionnée à partir d'une liste de fournisseurs.
Contrat négocié	Le contrat peut être négocié entre l'agent de négociation des contrats et le fournisseur.
Demande de soumissions annulée	La demande de soumissions est annulée.
Annulation de la demande	La demande est annulée.
Extrant	Description
Clôture du dossier d'approvisionnement	Le dossier d'achat est fermé.
Contrat attribué et signé	Le contrat a été attribué au fournisseur et signé par celui-ci.
Entrée créée ou mise à jour dans le catalogue	L'entrée dans le catalogue a été mise à jour ou créée en fonction des renseignements préalables.
Lettres de refus	Des lettres de refus sont envoyées aux fournisseurs non retenus.
Rappels liés à l'administration du contrat	

Attribution de contrat annoncée et affichée publiquement	Les attributions de contrat sont annoncées publiquement et affichées.
Compte rendu auprès des fournisseurs	Un compte rendu est effectué auprès des fournisseurs.

Règles opérationnelles

Le processus administratif de l'attribution de contrat est régi par les règles suivantes :

1. Lors de l'attribution d'un contrat d'approvisionnement en ressources, les niveaux de sécurité des ressources proposées dans la soumission retenue sont vérifiés au début du processus, puis avant l'attribution.
2. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les règles d'attribution des contrats, veuillez vous reporter à la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor (<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=14494§ion=text>).

h. Administration du contrat

Modèle de processus

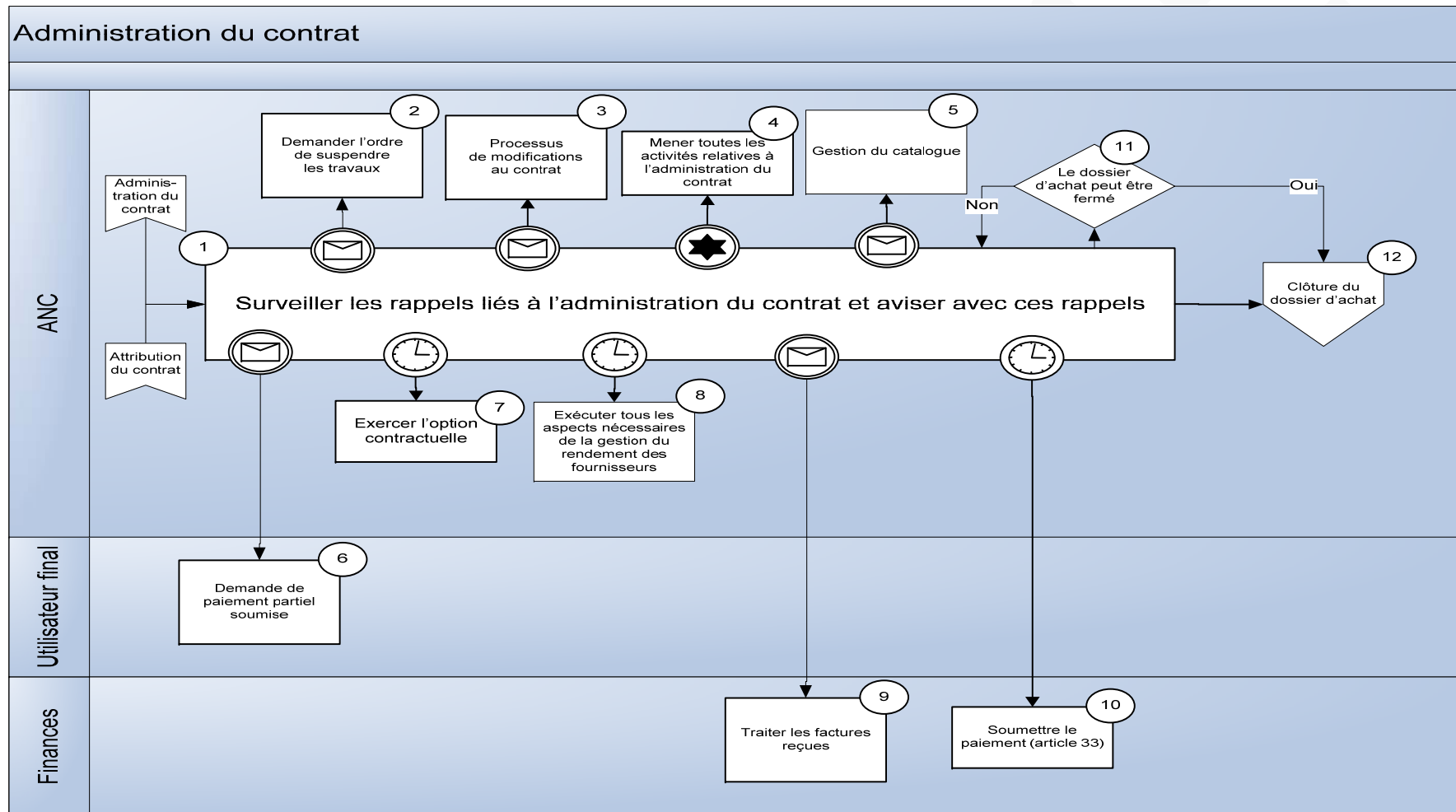


Figure 21 – Modèle du processus opérationnel d'administration de contrat de niveau 2

Description du processus

Administration du contrat	
Description sommaire	<p>L'objectif de ce sous-processus d'administration de contrat est de contrôler et d'évaluer la gestion du cycle de vie du contrat. Ce sous-processus comprend des étapes visant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • présenter une demande de changement relative à la conception; • présenter une demande de changement relative à l'ordre des travaux dans la SAE; • modifier le contrat; • appliquer des MCRF; • mettre fin au contrat; • effectuer des essais de comparaison; • faire un suivi de la réalisation; • suspendre le contrat; • s'assurer que les échantillons sous scellés ont été retournés; • s'assurer que le dépôt de garantie a été retourné; • évaluer les échantillons préalables à la production; • évaluer le rendement du fournisseur; • procéder à la vérification financière requise; • tenir une réunion suivant l'attribution; • tenir une réunion sur l'examen de l'avancement des travaux; • délivrer des AT; • gérer les demandes de travaux supplémentaires; • gérer ou résoudre les conflits ou les problèmes; • surveiller les dépenses; • vérifier les garanties; • négocier les profits; • évaluer la réunion d'examen et les négociations; • récupérer le matériel fourni par le gouvernement; • rappeler au client qu'il faut faire une nouvelle demande pour un contrat subséquent; • donner suite aux demandes de vérification; • résilier le contrat; • contrôler le temps.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilisateur final.</i> <i>L'utilisateur final correspond soit au demandeur</i> 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 21 :</p> <p>À l'aide de la SAE, l'agent de négociation des contrats :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. contrôle les rappels liés à l'administration du contrat et fournit des avis, à l'avance, lorsque les rappels liés à l'administration du contrat arrivent à échéance. 2. À l'aide de la SAE, le client (utilisateur final) demande l'ordre de

<p>mandataire ou au client demandeur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agent de négociation des contrats 	<p>suspendre les travaux, s'il y a lieu.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. L'agent de négociation des contrats détermine s'il faut apporter des modifications au contrat. Si oui, l'agent de négociation des contrats prépare et obtient l'approbation des modifications au contrat, et réalise toutes les activités d'administration des contrats que requièrent ces modifications. 4. À l'aide de la SAE, l'agent de négociation des contrats réalise l'une ou l'autre des activités relatives à l'administration du contrat suivantes, s'il y a lieu : <ul style="list-style-type: none"> • présenter une demande de changement relative à la conception; • présenter une demande de changement relative à l'ordre des travaux dans la SAE; • modifier le contrat; • appliquer des MCRF; • mettre fin au contrat; • effectuer des essais de comparaison; • faire un suivi de la réalisation; • suspendre le contrat; • s'assurer que les échantillons sous scellés ont été retournés; • s'assurer que le dépôt de garantie a été retourné; • évaluer les échantillons préalables à la production; • évaluer le rendement du fournisseur; • procéder à la vérification financière requise; • tenir une réunion suivant l'attribution; • tenir une réunion sur l'examen de l'avancement des travaux; • délivrer des AT; • gérer les demandes de travaux supplémentaires; • gérer ou résoudre les conflits ou les problèmes; • surveiller les dépenses; • vérifier les garanties; • négocier les profits; • évaluer la réunion d'examen et les négociations; • récupérer le matériel fourni par le gouvernement; • rappeler au client qu'il faut faire une nouvelle demande pour un contrat subséquent; • donner suite aux demandes de vérification; • résilier le contrat; • contrôler le temps. 5. À l'aide de la SAE, l'agent de négociation des contrats réalise des tâches d'administration du contrat, s'il y a lieu. 6. À l'aide de la SAE, le fournisseur soumet les demandes de paiement partiel au client (utilisateur final). 7. À l'aide de la SAE, le client (utilisateur final) exerce les options contractuelles. 8. L'agent de négociation des contrats réalise toutes les tâches de
---	--

	<p>gestion du rendement des fournisseurs requises.</p> <p>9. Les Finances traitent toutes les factures reçues.</p> <p>10. Les finances soumettent les paiements (article 33).</p> <p>11. L'agent de négociation des contrats évalue si le dossier d'achat peut être fermé. Si le dossier n'est pas prêt pour la clôture, on retourne à l'étape 1 du processus, les rappels liés à l'administration du contrat, afin d'assurer une surveillance continue de l'administration du contrat.</p> <p>12. Lorsque le dossier est prêt à être fermé, on passe à l'étape 12 du processus, la clôture du dossier d'achat.</p>
--	---

Intrant	Description
Rappels liés à l'administration du contrat	Avis sur les tâches ou les événements liés à l'administration du contrat
Extrant	Description
Demande d'avis de clôture du dossier d'achat	L'agent de négociation des contrats demande la clôture du dossier d'achat et envoie un avis lors de la clôture de ce dernier.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel d'administration du contrat est régi par les règles suivantes :

1. Tous les processus d'administration du contrat sont régis en fonction d'événements s'inscrivant dans le temps, des finances, d'obligations contractuelles, d'événements ponctuels, et des tâches de l'Énoncé des travaux (EDT).

i. Clôture du dossier d'achat

Modèle de processus

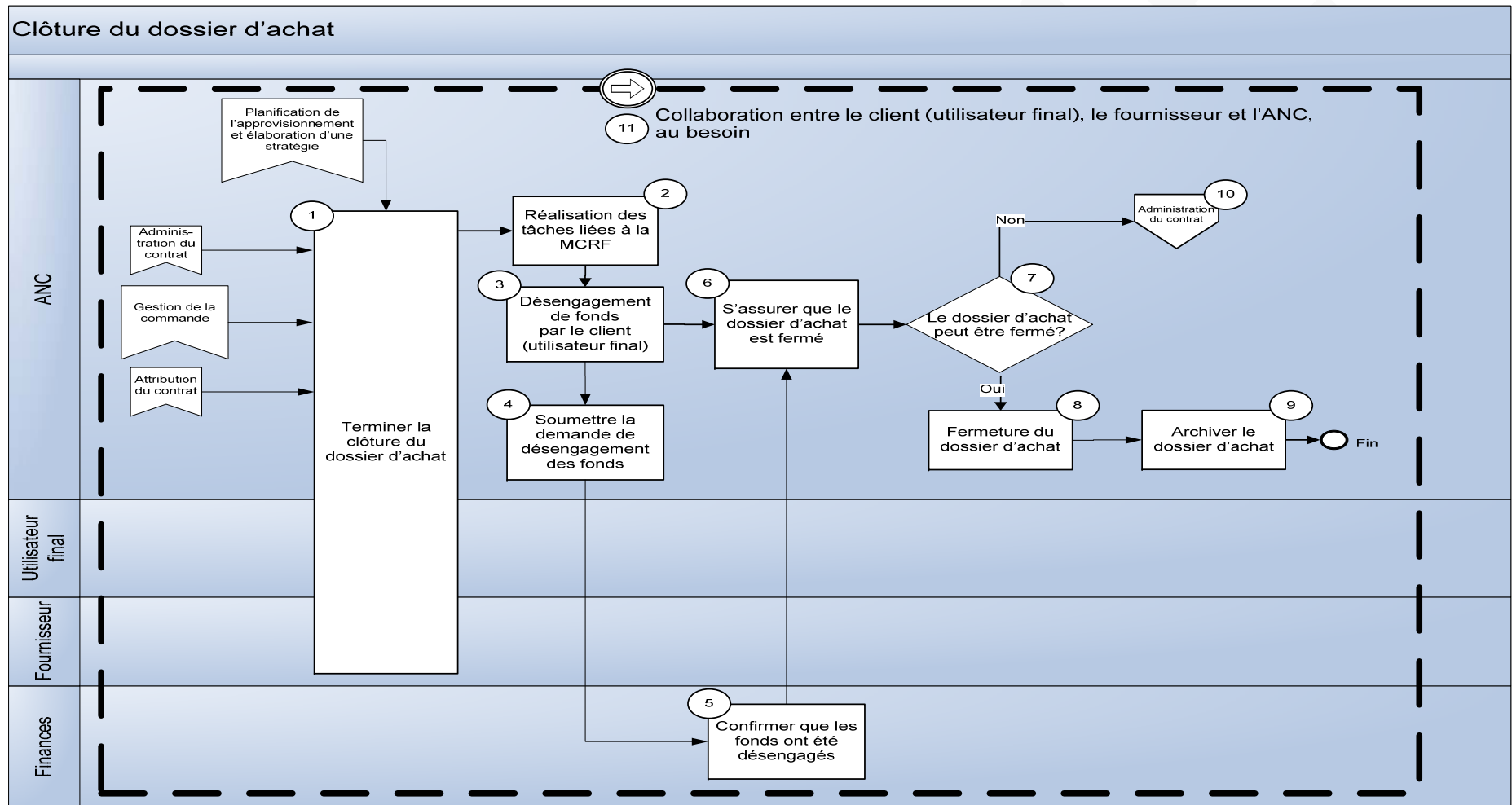


Figure 22 – Modèle du processus opérationnel de clôture du dossier d'achat de niveau 2

Description du processus

Clôture du dossier d'achat	
Description sommaire	<p>L'objectif du processus de clôture du dossier d'achat est de boucler et de clôturer le dossier. Ce sous-processus compte des étapes qui visent à s'assurer que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les produits livrables prévus au contrat ont été livrés; • tous les problèmes sont résolus; • la garantie applicable n'est plus valable; • toutes les factures sont payées; • l'évaluation finale du rendement du fournisseur a été effectuée; • le dossier d'achat a été archivé conformément à la politique sur la gestion des documents.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> • Utilisateur final. <i>L'utilisateur final correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur.</i> • Agent de négociation des contrats • Fournisseur 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 22 :</p> <p>À l'aide de la SAE, l'agent de négociation des contrats :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clôture le dossier d'achat en : <ol style="list-style-type: none"> i. déterminant quand l'évaluation définitive du rendement du fournisseur est menée; ii. déterminant quand la période de garantie se termine; iii. dressant la liste de toutes les factures et demandes de paiement partiel payées; iv. déterminant le moment où tous les produits livrables prévus au contrat ont été livrés; v. s'assurant qu'il n'existe aucun problème en suspens (p. ex. retour des chèques de garantie de soumission ou du cautionnement, s'il y a lieu); vi. veillant à ce que tous les formulaires requis aient été remplis (p. ex. le formulaire SELECT – Formulaire du rapport d'évaluation du rendement de l'expert-conseil en construction); vii. veillant à ce que les outils et le matériel fourni par le gouvernement aient été retournés; viii. s'assurant que le contrat est rempli. 2. L'agent de négociation des contrats s'assure aussi que toutes les tâches liées à des MCRF sont terminées. 3. L'agent de négociation des contrats veille également à ce que le désengagement de fonds soit effectué par le client (utilisateur final) si des engagements financiers subsistent. 4. L'agent de négociation des contrats soumet une demande aux Finances pour désengager les fonds si des engagements financiers subsistent.

	<p>5. Les Finances désengagent les fonds si des engagements financiers subsistent, et envoient un accusé de réception à l'agent de négociation des contrats, à l'aide de la SAE.</p> <p>6. L'agent de négociation des contrats s'assure que le dossier d'achat contient tous les renseignements requis.</p> <p>7. L'agent de négociation des contrats confirme que le dossier d'achat peut être fermé et archivé.</p> <p>Lorsque le dossier d'achat est prêt à être fermé :</p> <p>8. L'agent de négociation des contrats clôture la commande, à l'aide de la SAE.</p> <p>9. L'agent de négociation des contrats archive le dossier d'achat, à l'aide de la SAE.</p> <p>Lorsque le dossier d'achat n'est pas prêt à être fermé :</p> <p>10. L'agent de négociation des contrats continue de s'occuper de l'administration du contrat.</p> <p>11. L'agent de négociation des contrats, le fournisseur et le client (utilisateur final) collaborent, au besoin, tout au long du processus.</p>
--	---

Intrant	Description
Demande de clôture du dossier d'achat ou envoi d'un avis à ce sujet	L'agent de négociation des contrats demande la clôture du dossier d'achat et envoie un avis lors de la clôture de ce dernier.
Extrant	Description
Dossier d'achat fermé et archivé	Le dossier d'achat a été fermé et archivé, aux fins de consultation ultérieure.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel de clôture des dossiers d'achat est régi par les règles suivantes :

1. Les politiques, les pratiques et les normes ministérielles en matière d'archivage.
2. Le désengagement des fonds doit être effectué par tous les centres de coûts concernés par la demande initiale lors de la fermeture du dossier d'achat.
3. Toute la correspondance doit être versée dans le dossier d'achat (surtout les courriels).

8.2. Descriptions et modèles des processus opérationnels de niveau 3

a. Approbation d'une présentation au Conseil du Trésor (partie 1)

Modèle de processus

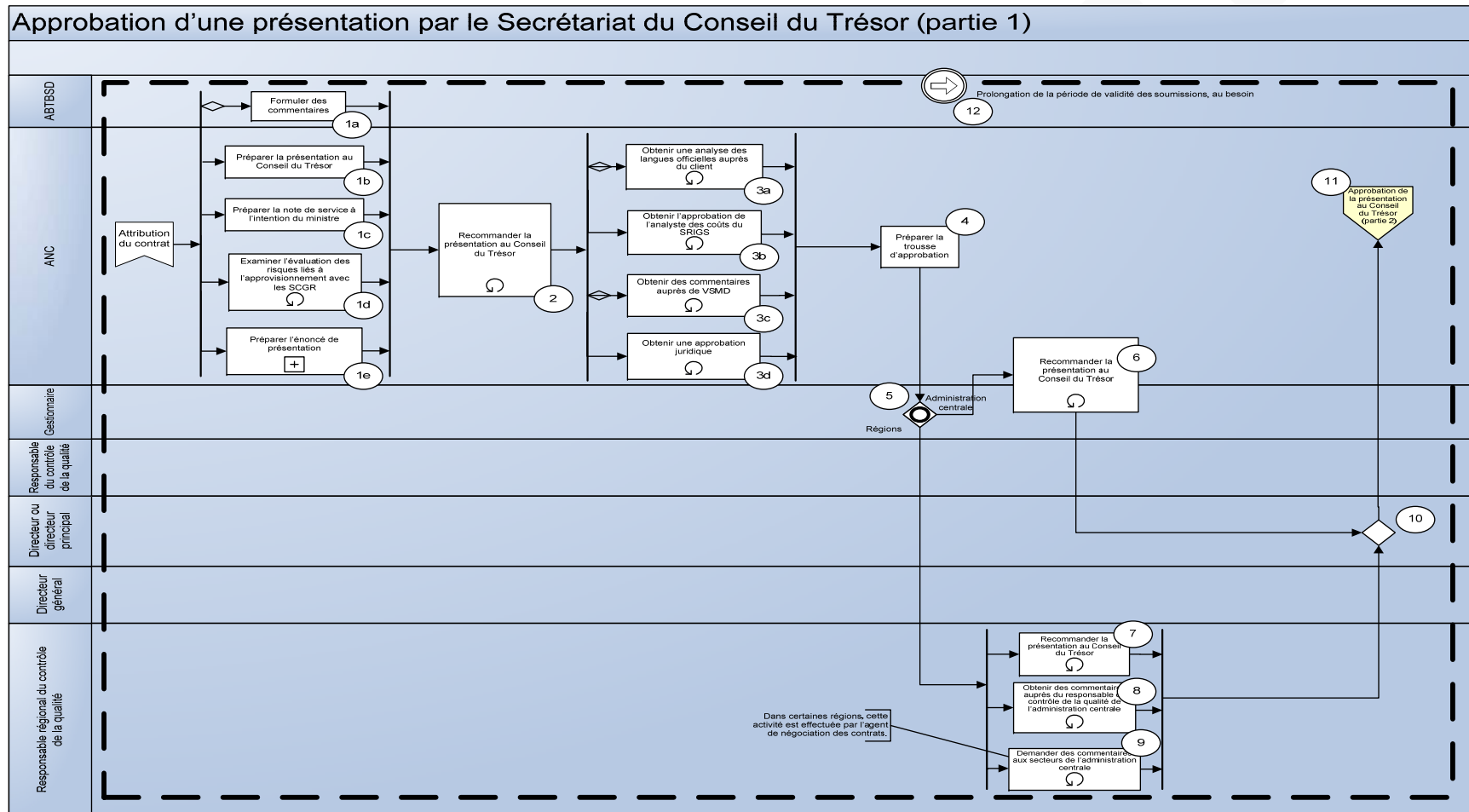


Figure 23 – Modèle du processus opérationnel lié à l'approbation d'une présentation au Conseil du Trésor (partie 1) de niveau 3

Description du processus

Approbation d'une présentation au Conseil du Trésor (partie 1)	
Description sommaire	<p>L'objectif de ce processus est d'obtenir l'approbation d'une présentation au Conseil du Trésor auprès du Conseil du Trésor. Ce processus comprend quatre parties. La première partie du processus comprend des étapes visant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à préparer la présentation au Conseil du Trésor, l'énoncé de présentation et la note de service à l'intention du ministre, au besoin; • à examiner une évaluation des risques liés à l'approvisionnement; • à transmettre et à recommander la présentation au Conseil du Trésor aux fins d'approbation; • à obtenir une analyse des langues officielles; • à obtenir une analyse des coûts; • à obtenir une approbation juridique.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> • <i>LA DPCTDGA</i> • <i>Agent de négociation des contrats</i> • <i>Chef d'équipe</i> • <i>Gestionnaire</i> • <i>Responsable du contrôle de la qualité</i> • <i>Directeur ou directeur principal</i> • <i>Directeur général</i> • <i>Responsable régional du contrôle de la qualité</i> 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 23 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. À l'aide de la SAE : <ol style="list-style-type: none"> a. La Division des présentations au Conseil du Trésor de la Direction générale des approvisionnements (DPCTDGA) formule des commentaires sur la présentation; b. l'agent de négociation des contrats prépare la présentation; c. l'agent de négociation des contrats prépare la note de service à l'intention du ministre, au besoin; d. l'agent de négociation des contrats examine l'évaluation des risques liés à l'approvisionnement avec les Services consultatifs de gestion des risques; e. l'agent de négociation des contrats prépare l'énoncé de présentation; 2. l'agent de négociation des contrats transmet la présentation au chef d'équipe et au gestionnaire. Le chef d'équipe et le gestionnaire examinent et recommandent la présentation; 3. Ensuite, l'agent de négociation des contrats obtient : <ol style="list-style-type: none"> a. une analyse des langues officielles auprès du client ou de l'utilisateur final; b. une analyse des coûts auprès du Secteur du risque, de l'intégrité et de la gestion stratégique; c. des commentaires sur la présentation auprès de la Direction de la gestion des dépenses par fournisseur (DGPF); d. l'approbation de la présentation auprès des Services juridiques. 4. L'agent de négociation des contrats prépare la trousse d'approbation. 5. Le gestionnaire de l'administration centrale ou de la région soumet la présentation au responsable du contrôle de la qualité, au directeur ou

	<p>au directeur principal, au directeur général et au responsable régional du contrôle de la qualité aux fins de recommandation.</p> <p>6. Le responsable du contrôle de la qualité, le directeur ou le directeur principal et le directeur général recommandent la présentation.</p> <p>7. Le responsable régional du contrôle de la qualité recommande la présentation.</p> <p>8. Le responsable régional du contrôle de la qualité obtient des commentaires auprès du responsable du contrôle de la qualité de l'administration centrale.</p> <p>9. Le responsable régional du contrôle de la qualité ou l'agent de négociation des contrats obtient des commentaires auprès des secteurs de l'administration centrale.</p> <p>10. Pendant le processus, la prolongation de la période de validité des soumissions peut être requise.</p> <p>11. Le processus passe à la partie 2 de la présentation au CT.</p> <p>12. Pendant le processus, la prolongation de la période de validité des soumissions peut être requise.</p>
--	--

Intrant	Description
Demande de préparation d'une présentation au Conseil du Trésor	Une demande est présentée pour commencer la préparation de la présentation au Conseil du Trésor.
Extrant	Description
Version préliminaire de la présentation au Conseil du Trésor recommandée	Une version préliminaire de la présentation au Conseil du Trésor recommandée est envoyée à l'agent de négociation des contrats, ainsi que des lignes directrices précises.

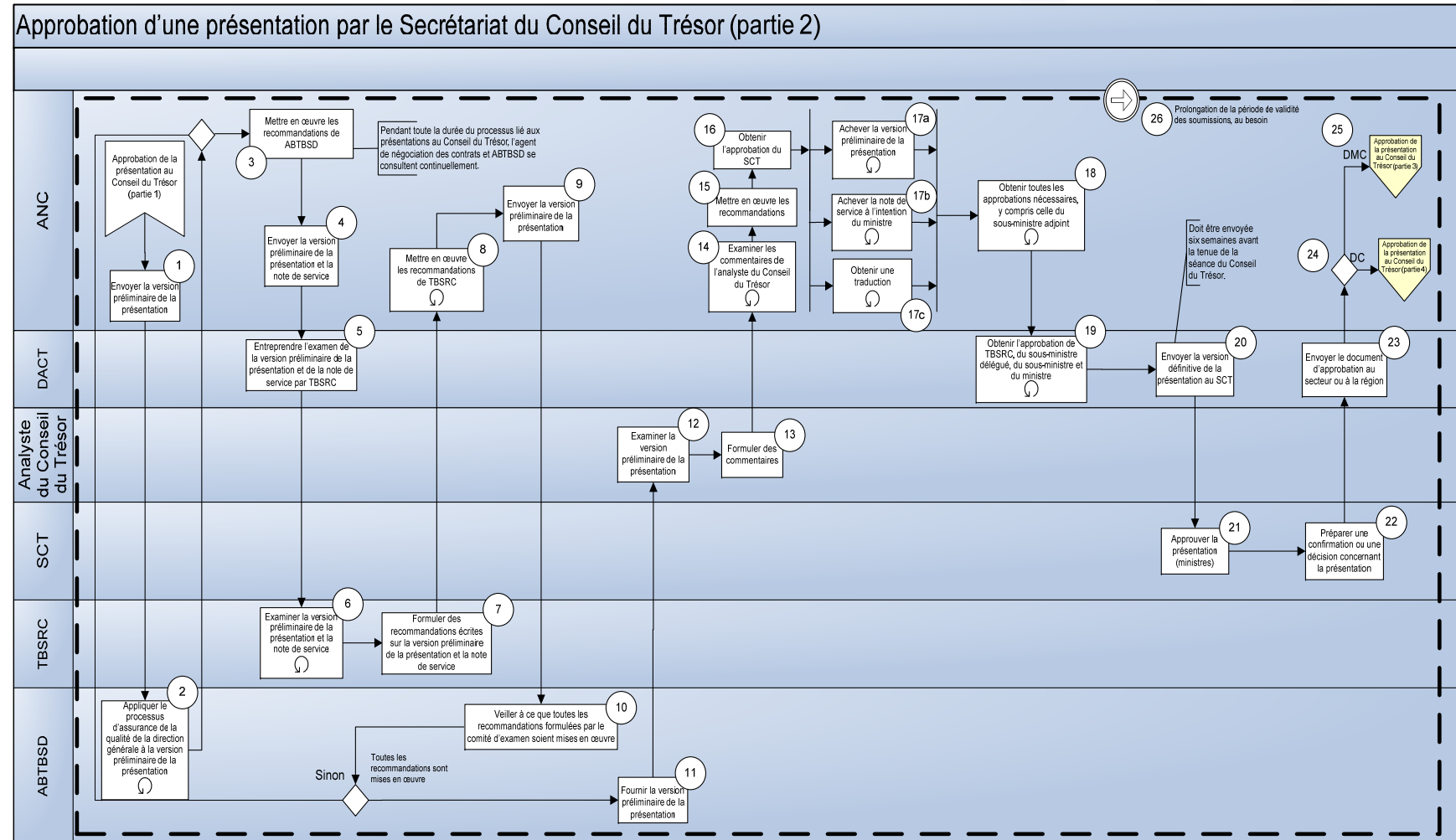
Règles opérationnelles

Le processus opérationnel lié à l'approbation d'une présentation au Conseil du Trésor est régi par les règles suivantes :

1. Des lignes directrices sur l'approbation du Conseil du Trésor se trouvent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor.
2. Le processus d'approbation d'une présentation au Conseil du Trésor peut être long (p. ex. de 6 à 12 mois).

b. Approbation d'une présentation au Conseil du Trésor (partie 2)

Modèle de processus



Description du processus

Approbation de la présentation au Conseil du Trésor (partie 2)	
Description sommaire	<p>L'objectif de ce processus est d'obtenir l'approbation d'une présentation au Conseil du Trésor auprès du Conseil du Trésor. Ce processus comprend quatre parties. La deuxième partie du processus comprend des étapes visant :</p> <ul style="list-style-type: none"> à transmettre la présentation au Conseil du Trésor à diverses parties au sein du Secrétariat du Conseil du Trésor, au besoin; à faire examiner la présentation au Conseil du Trésor par diverses parties au sein du Secrétariat du Conseil du Trésor et à la soumettre à un processus d'assurance de la qualité, au besoin; à transmettre et à recommander la présentation au Conseil du Trésor aux fins d'approbation; à mettre au point la présentation au Conseil du Trésor, l'énoncé de présentation et la note de service à l'intention du ministre, au besoin; à obtenir une traduction, au besoin; à obtenir toutes les approbations nécessaires, au besoin; à obtenir un document approuvé.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> DPCTDGA Agent de négociation des contrats DACT Analyste du Conseil du Trésor Secrétariat du Conseil du Trésor CEPCT 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 24 :</p> <p>À l'aide de la SAE :</p> <ol style="list-style-type: none"> Après avoir reçu la version préliminaire de la présentation, l'agent de négociation des contrats la transmet à la DPCTDGA pour que la direction générale procède à l'assurance de la qualité. La DPCTDGA procède à l'assurance de la qualité de la version préliminaire de la présentation et la renvoie à l'agent de négociation des contrats. L'agent de négociation des contrats met en œuvre les recommandations de la DPCTDGA découlant de l'assurance de la qualité. L'agent de négociation des contrats transmet la version préliminaire de la présentation et une note de service à la Direction des affaires relatives au Conseil du Trésor (DACT) aux fins d'examen. La DACT transmet la version préliminaire de la présentation et la note de service au Comité d'examen des présentations au Conseil du Trésor (CEPCT) aux fins d'examen. Le CEPCT examine la version préliminaire de la présentation. Le CEPCT fournit à l'agent de négociation des contrats des recommandations écrites sur la version préliminaire de la présentation. L'agent de négociation des contrats met en œuvre les recommandations du CEPCT. L'agent de négociation des contrats transmet la version préliminaire de la présentation à la DPCTDGA aux fins d'examen.

	<p>10. La DPCTDGA examine la présentation pour s'assurer que toutes les recommandations du CEPCT ont été mises en œuvre. La présentation est renvoyée à l'agent de négociation des contrats si des recommandations n'ont pas été mises en œuvre.</p> <p>11. Une fois que les recommandations du CEPCT ont été mises en œuvre, la présentation est transmise à un analyste du Conseil du Trésor aux fins de commentaires et d'examen.</p> <p>12. L'analyste du Conseil du Trésor examine la présentation.</p> <p>13. L'analyste du Conseil du Trésor formule des commentaires et transmet la présentation à l'agent de négociation des contrats.</p> <p>14. L'agent de négociation des contrats examine les commentaires de l'analyste du Conseil du Trésor sur la présentation.</p> <p>15. L'agent de négociation des contrats met en œuvre les recommandations de l'analyste du Conseil du Trésor découlant de l'examen.</p> <p>16. L'agent de négociation des contrats obtient l'approbation de la présentation révisée auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor.</p> <p>17. L'agent de négociation des contrats :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. met au point la version préliminaire de la présentation; b. met au point la note de service à l'intention du ministre; c. obtient la traduction de la présentation et de la note de service, au besoin. <p>18. L'agent de négociation des contrats obtient toutes les approbations nécessaires auprès de toutes les parties concernées, y compris le sous-ministre adjoint, et transmet le document à la DACT.</p> <p>19. La DACT obtient l'approbation du CEPCT, du sous-ministre délégué, du sous-ministre et du ministre.</p> <p>20. La DACT transmet la version définitive de la présentation au Secrétariat du Conseil du Trésor.</p> <p>21. Le Secrétariat du Conseil du Trésor obtient l'approbation de la présentation auprès du ministre.</p> <p>22. Le Secrétariat du Conseil du Trésor prépare une confirmation ou une décision concernant la présentation et transmet le document d'approbation à la DACT, au besoin.</p> <p>23. La DACT transmet la présentation approuvée et la confirmation ou la décision au secteur ou à la région, au besoin.</p> <p>24. Le processus passe à la partie 4 de la présentation au CT.</p> <p>25. Le processus passe à la partie 3.</p> <p>26. Pendant le processus, la prolongation de la période de validité des soumissions peut être requise.</p>
--	--

Intrant	Description
Version préliminaire de la présentation au Conseil du Trésor	Une version préliminaire de la présentation au Conseil du Trésor est reçue par l'agent de négociation des contrats.

Extrant	Description
Version définitive approuvée de la présentation au Conseil du Trésor	Une version définitive approuvée de la présentation au Conseil du Trésor est mise au point.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel lié à l'approbation d'une présentation au Conseil du Trésor est régi par les règles suivantes :

1. Des lignes directrices sur l'approbation du Conseil du Trésor se trouvent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor.
2. Le processus d'approbation d'une présentation au Conseil du Trésor peut être long (p. ex. de 6 à 12 mois).

c. Approbation d'une présentation au Conseil du Trésor (partie 3)

Modèle de processus

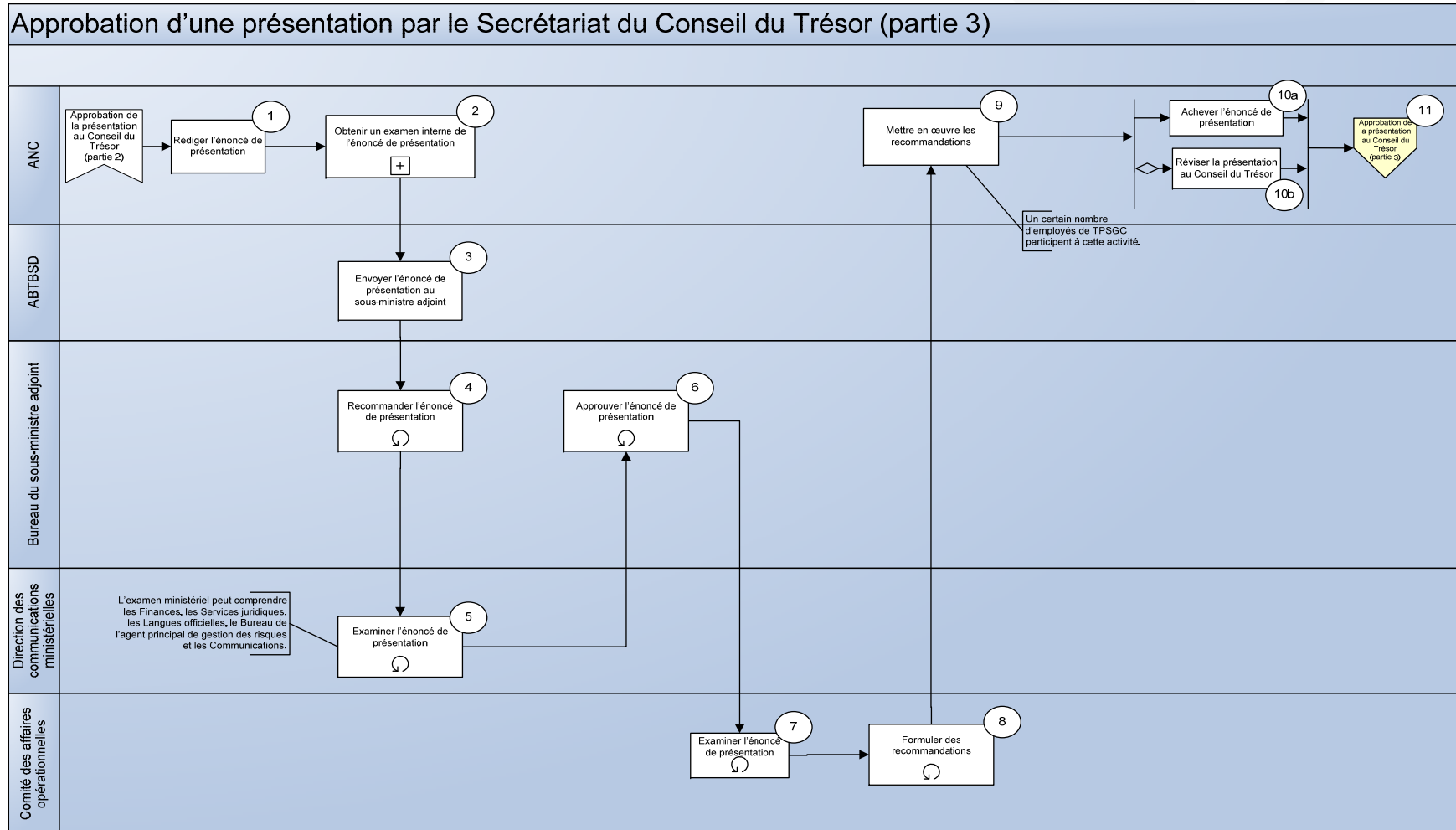


Figure 25 – Modèle du processus opérationnel lié à l'approbation d'une présentation au Conseil du Trésor (partie 3) de niveau 3

Description du processus

Approbation d'une présentation au Conseil du Trésor (partie 3)	
Description sommaire	<p>L'objectif de ce processus est d'obtenir l'approbation d'une présentation au Conseil du Trésor auprès du Conseil du Trésor. Ce processus comprend quatre parties. La troisième partie du processus comprend des étapes visant :</p> <ul style="list-style-type: none"> à rédiger, à examiner, à approuver et à mettre au point un énoncé de présentation avec diverses parties.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> DPCTDGA Agent de négociation des contrats Bureau du sous-ministre adjoint Communications ministérielles Comité des affaires opérationnelles 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 25 :</p> <p>À l'aide de la SAE :</p> <ol style="list-style-type: none"> Une fois que la version définitive de la présentation est mise au point, l'agent de négociation des contrats rédige un énoncé de présentation aux fins d'examen interne. L'agent de négociation des contrats obtient un examen interne de la version préliminaire de l'énoncé de présentation et transmet celle-ci à la DPCTDGA. La DPCTDGA transmet la version préliminaire de l'énoncé de présentation au bureau du sous-ministre adjoint. Le bureau du sous-ministre adjoint recommande la version préliminaire de l'énoncé de présentation et la transmet aux Communications ministérielles aux fins d'examen. Les Communications ministérielles examinent l'énoncé de présentation et le renvoient au bureau du sous-ministre adjoint aux fins d'approbation. Cet examen peut comprendre les Finances, les Services juridiques, les Langues officielles, le Bureau de l'agent principal de gestion des risques et les Communications. Le bureau du sous-ministre adjoint approuve l'énoncé de présentation et le transmet au Comité des affaires opérationnelles. Le Comité des affaires opérationnelles examine l'énoncé de présentation. Le Comité des affaires opérationnelles formule des recommandations et transmet l'énoncé de présentation ainsi que ses recommandations à l'agent de négociation des contrats. L'agent de négociation des contrats met en œuvre les recommandations du Comité des affaires opérationnelles. L'agent de négociation des contrats : <ol style="list-style-type: none"> achève l'énoncé de présentation; révise la présentation au Conseil du Trésor, au besoin. Le processus passe à la partie 4.

Intrant	Description
---------	-------------

Version préliminaire de l'énoncé de présentation	Une version préliminaire de l'énoncé de présentation est créée.
Extrant	Description
Version définitive approuvée de l'énoncé de présentation	La version définitive de l'énoncé de présentation est approuvée et jointe à la version préliminaire de la présentation au Conseil du Trésor.
Présentation au Conseil du Trésor révisée	La présentation et l'énoncé sont regroupés dans un seul dossier.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel lié à l'approbation d'une présentation au Conseil du Trésor est régi par les règles suivantes :

1. Des lignes directrices sur l'approbation du Conseil du Trésor se trouvent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor.
2. Le processus d'approbation d'une présentation au Conseil du Trésor peut être long (p. ex. de 6 à 12 mois).

d. Approbation d'une présentation au Conseil du Trésor (partie 4)

Modèle de processus

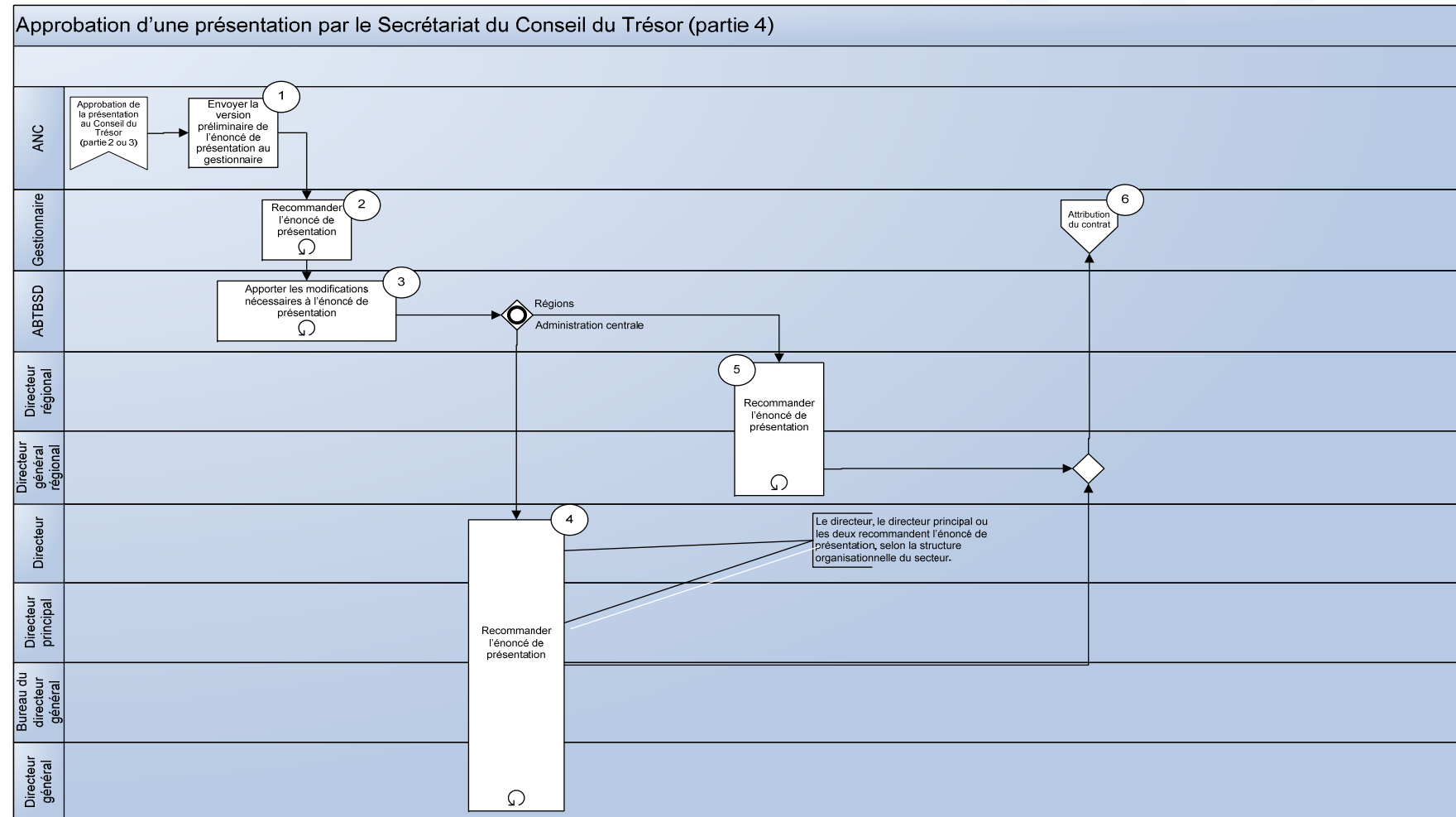


Figure 26 – Modèle du processus opérationnel lié à l’approbation d’une présentation au Conseil du Trésor (partie 4) de niveau 3

Description du processus

Approbation d'une présentation au Conseil du Trésor (partie 4)	
Description sommaire	<p>L'objectif de ce processus est d'obtenir l'approbation d'une présentation au Conseil du Trésor auprès du Conseil du Trésor. Ce processus comprend quatre parties. La quatrième partie du processus comprend des étapes visant :</p> <ul style="list-style-type: none"> à obtenir l'approbation de la version définitive de l'énoncé de présentation auprès de diverses parties.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> <i>DPCTDGA</i> <i>Agent de négociation des contrats</i> <i>Gestionnaire</i> <i>Bureau du directeur général</i> <i>Directeur régional</i> <i>Directeur principal</i> <i>Directeur général</i> <i>Directeur général régional</i> 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 26 :</p> <p>À l'aide de la SAE :</p> <ol style="list-style-type: none"> Une fois que la version préliminaire de l'énoncé de présentation est mise au point, l'agent de négociation des contrats transmet l'énoncé de présentation à son gestionnaire. Le gestionnaire de l'agent de négociation des contrats examine et recommande la version préliminaire de l'énoncé de présentation et la transmet à la DPCTDGA. La DPCTDGA apporte toutes les modifications nécessaires à l'énoncé de présentation et transmet celui-ci à la haute direction au sein de l'administration centrale ou des régions, au besoin. La haute direction au sein de l'administration centrale, plus précisément le directeur, le directeur principal, le bureau du directeur général et le directeur général, examine et recommande l'énoncé de présentation. La haute direction au sein des régions, plus précisément le directeur régional et le directeur général régional, examine et recommande l'énoncé de présentation. Le processus prend fin, et on reprend le processus d'attribution du contrat.

Intrant	Description
Version définitive approuvée de l'énoncé de présentation	La version définitive de l'énoncé de présentation est approuvée.
Extrant	Description
Version définitive approuvée de l'énoncé de présentation	La version définitive de l'énoncé de présentation est approuvée et envoyée aux responsables de la documentation sur l'attribution du contrat.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel lié à l'approbation d'une présentation au Conseil du Trésor est régi par les règles suivantes :

1. Des lignes directrices sur l'approbation du Conseil du Trésor se trouvent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor.
2. Le processus d'approbation d'une présentation au Conseil du Trésor peut être long (p. ex. de 6 à 12 mois).

8.3. Descriptions et modèles des processus opérationnels de niveau 1

a. Gestion des relations avec les fournisseurs

Modèle de processus

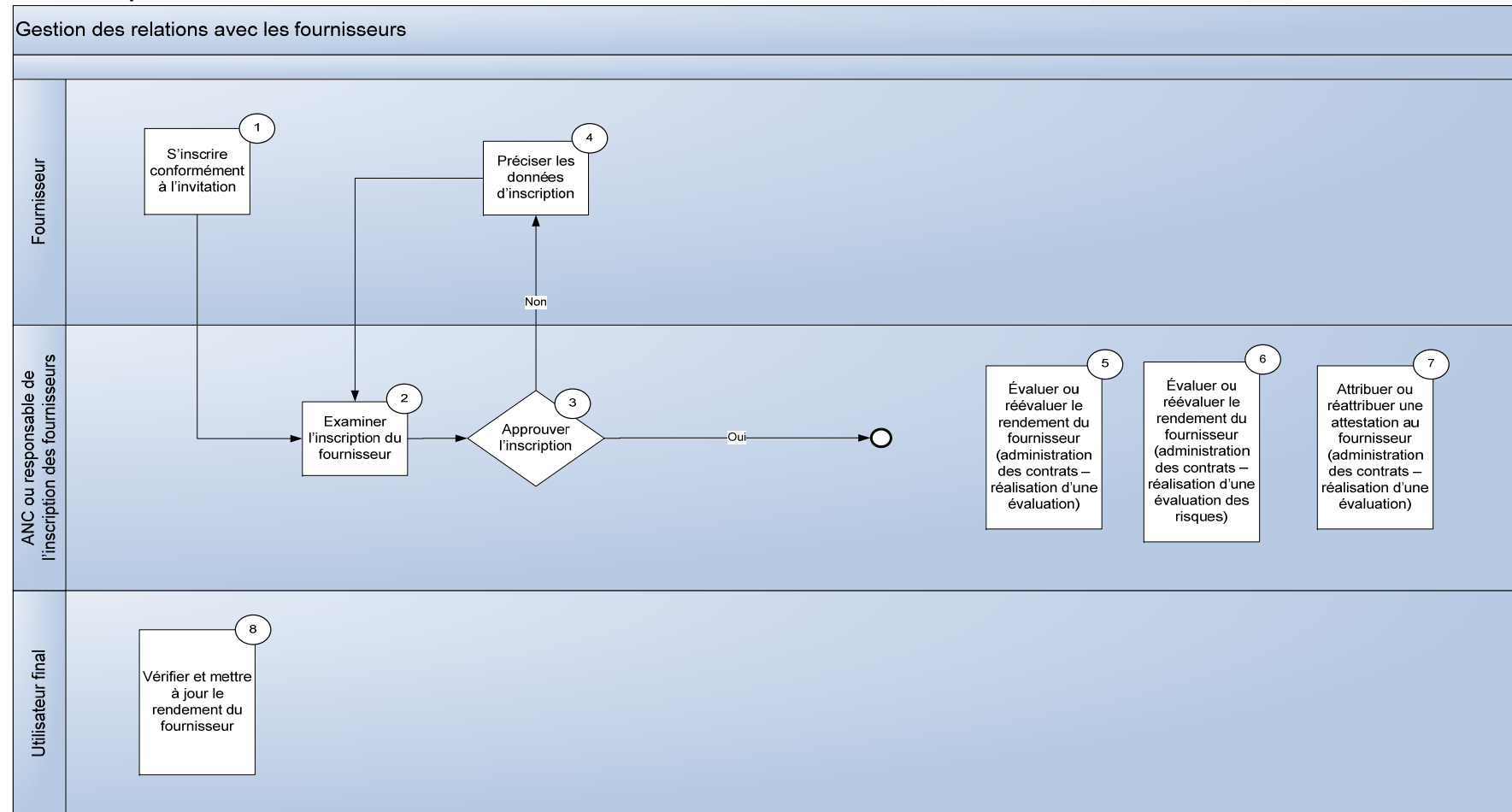


Figure 27 – Modèle du processus opérationnel lié à la gestion des relations avec les fournisseurs de niveau 1

Description du processus

Gestion des relations avec les fournisseurs	
Description sommaire	<p>L'objectif du processus de gestion des relations avec les fournisseurs est de gérer les relations avec les fournisseurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en donnant la possibilité d'inscrire des fournisseurs ainsi qu'en fournissant un processus d'intégration ou d'auto-inscription des fournisseurs; • en consignait et en gérant le rendement, les compétences, les attestations et les accréditations des fournisseurs ainsi qu'en en assurant le suivi; • en évaluant, en consignait et en gérant le risque opérationnel lié à l'approvisionnement ainsi qu'en en assurant le suivi. <p>Le processus comprend les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'inscription des fournisseurs; • l'évaluation ou la réévaluation du rendement des fournisseurs et des risques connexes; • la vérification du rendement des fournisseurs pendant un achat par catalogue ou le cycle d'approvisionnement; • l'attribution, le retrait ou la réattribution d'accréditations ou d'attestations.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> • Utilisateur final. <i>L'utilisateur final correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur.</i> • Agent de négociation des contrats • Fournisseur 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 27 :</p> <p>À l'aide de la SAE :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le fournisseur s'inscrit conformément aux instructions contenues dans l'invitation à s'inscrire reçue. 2. L'agent de négociation des contrats examine l'inscription et demande au fournisseur d'apporter les corrections nécessaires avant d'approuver l'inscription. 3. L'inscription doit être approuvée par l'agent de négociation des contrats. 4. Si les données d'inscription ne sont pas suffisamment claires, le fournisseur apporte les précisions nécessaires. Une fois que l'inscription est approuvée, le fournisseur reçoit une confirmation et le processus prend fin. 5. L'agent de négociation des contrats doit évaluer ou réévaluer le rendement du fournisseur dans le cadre de l'activité d'administration des contrats consistant à évaluer le rendement des fournisseurs. 6. L'agent de négociation des contrats doit évaluer ou réévaluer le rendement du fournisseur dans le cadre de l'activité d'administration des contrats consistant à évaluer les risques liés aux fournisseurs. 7. Dans le cadre de l'activité d'administration de contrat consistant à évaluer le rendement des fournisseurs, l'agent de négociation des contrats peut attribuer ou réattribuer une attestation au fournisseur

	<p>pour confirmer l'attestation.</p> <p>8. Il se peut que le client (utilisateur final) ou l'agent de négociation des contrats doive vérifier le rendement du fournisseur pendant un achat effectué par catalogue ou auprès d'un fournisseur dans le cadre du processus d'attribution du contrat.</p>
--	---

Intrant	Description
Données d'inscription du fournisseur	Données d'inscription du fournisseur fournies par le fournisseur, l'agent de négociation des contrats et l'utilisateur final.
Extrant	Description
Données d'inscription du fournisseur nouvelles ou mises à jour	Données d'inscription du fournisseur, nouvelles ou mises à jour, fournies par le fournisseur, l'agent de négociation des contrats et l'utilisateur final.
Données d'attestation du fournisseur nouvelles ou mises à jour	Données d'attestation du fournisseur nouvelles ou mises à jour fournies par le fournisseur, l'agent de négociation des contrats et l'utilisateur final.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel lié à la gestion des relations avec les fournisseurs est régi par les règles suivantes :

1. S.O.

b. Présentation de soumissions par les fournisseurs

Modèle de processus

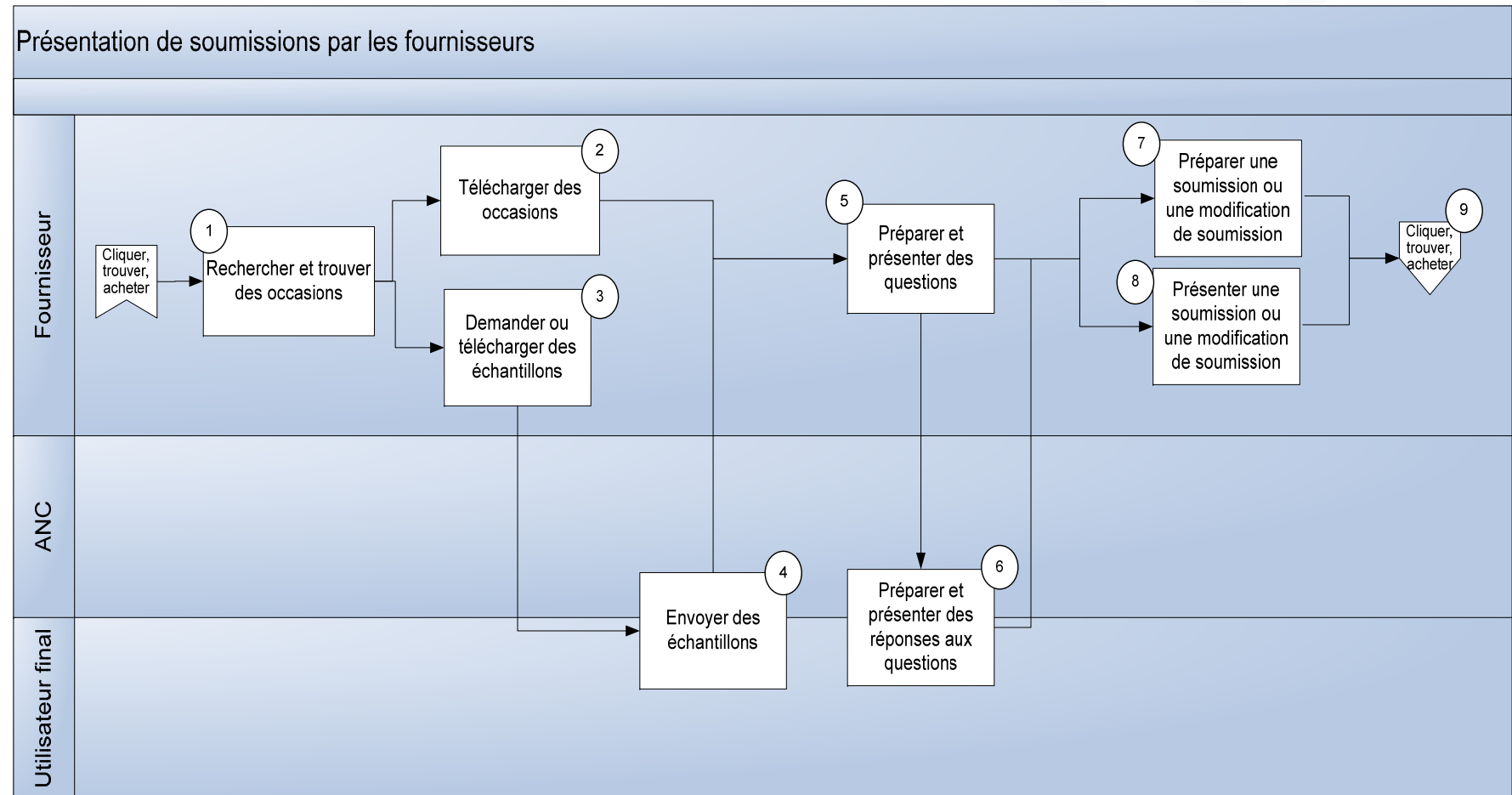


Figure 28 – Modèle du processus opérationnel lié à la présentation de soumissions par les fournisseurs de niveau 1

Description du processus

Présentation de soumissions par les fournisseurs	
Description sommaire	<p>L'objectif du processus de présentation de soumissions par les fournisseurs est de donner la possibilité aux fournisseurs de présenter des soumissions par voie électronique à l'aide de la SAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en recherchant des occasions sur le SEAOG; • en téléchargeant des échantillons et des documents d'invitation à soumissionner sur le SEAOG; • en présentant des échantillons, des soumissions et des réponses aux questions.
Description du processus Acteurs : <ul style="list-style-type: none"> • Utilisateur final. <i>L'utilisateur final correspond soit au demandeur mandataire ou au client demandeur.</i> • Agent de négociation des contrats • Fournisseur 	<p>La description suivante du déroulement du processus se rapporte à la figure 28 :</p> <p>À l'aide de la SAE :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le fournisseur recherche des occasions sur le SEAOG. 2. Le fournisseur télécharge des documents d'invitation à soumissionner, au besoin. 3. Le fournisseur télécharge des échantillons, au besoin. 4. Le fournisseur téléverse ou présente des échantillons pour l'agent de négociation des contrats et l'utilisateur final, au besoin. 5. Le fournisseur peut préparer et téléverser ou présenter des questions, au besoin. 6. L'agent de négociation des contrats et l'utilisateur final préparent et téléversent ou présentent les réponses aux questions du fournisseur, au besoin. 7. Le fournisseur prépare une soumission ou une modification de soumission, au besoin. 8. Le fournisseur téléverse ou présente une soumission ou une modification de soumission, au besoin. 9. On reprend le processus « cliquer, trouver, acheter ».

Intrant	Description
Ouverture d'une session dans le portail par le fournisseur	Le fournisseur a ouvert une session dans le portail.
Extrant	Description
Échantillons et documents d'invitation à soumissionner	Les échantillons et les documents d'invitation à soumissionner peuvent être consultés dans le portail.

Réponses aux questions	Le fournisseur répond aux questions de l'agent de négociation des contrats ou de l'utilisateur final.
Soumissions	Le fournisseur reçoit des soumissions.

Règles opérationnelles

Le processus opérationnel lié à la présentation de soumissions par les fournisseurs est régi par les règles suivantes :

1. S.O.

PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 4 : **MÉTHODE D'ÉVALUATION ET DE** **SELECTION**

Table of Contents

1. Aperçu de la présente pièce jointe	771
2. Méthode d'évaluation	771
3. Pondération de l'évaluation	771
4. Processus d'évaluation.....	771
5. Évaluation technique	772
5.1 Exigences obligatoires	773
5.2 Exigences cotées	773
5.2.1 Processus	773
5.3 Évaluation de la convivialité	774
5.4 Note technique totale	774
6. Évaluation financière.....	774
6.1 Note de la proposition financière	774
6.1.1 Propositions financières.....	774
6.1.2 Calcul du prix total évalué de la proposition.....	774
6.1.3 Évaluation des honoraires.....	774
6.1.4 Notation lorsque seulement deux propositions ont été présentées	777
7. Méthode de sélection	778

1. Aperçu de la présente pièce jointe

La présente pièce jointe décrit les méthodes d'évaluation et de sélection qui serviront à évaluer les propositions reçues dans le cadre de la demande de propositions (DP). Ces méthodes visent à garantir que les solutions proposées par les soumissionnaires sont évaluées de façon équitable et uniforme.

2. Méthode d'évaluation

Il sera recommandé d'attribuer le contrat au soumissionnaire dont la proposition obtient la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix (en additionnant la note des exigences cotées de la proposition technique, la note de l'évaluation de la convivialité de la proposition technique et la note de la proposition financière).

3. Pondération de l'évaluation

Élément de l'évaluation	Élément de la proposition	Pondération
Note technique	Proposition technique – Exigences cotées	600 points
	Proposition technique – Évaluation de la convivialité	100 points
Note de la proposition financière	Proposition financière	300 points
TOTAL		1000 points

4. Processus d'évaluation

L'équipe d'évaluation des propositions relatives à la solution d'achats électroniques (SAE) mènera ses évaluations de la façon suivante :

- (1) Les propositions seront évaluées en fonction de leur conformité aux exigences obligatoires établies dans la demande de soumissions, notamment l'évaluation de l'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement, l'évaluation de la capacité financière et toutes les attestations demandées à la partie 5. Une proposition qui ne satisfait pas à l'une des exigences obligatoires de la demande de soumissions sera jugée non recevable et, par conséquent, rejetée. Les propositions recevables passeront à l'étape 2 du processus d'évaluation.
- (2) Les propositions jugées recevables par rapport aux exigences de l'étape 1 seront évaluées en fonction des exigences techniques obligatoires définies dans la pièce jointe 2 de la partie 4 – Critères d'évaluation. Les propositions qui ne respectent pas toutes les exigences obligatoires définies dans la pièce jointe 2 de la partie 4 – Critères d'évaluation seront jugées non recevables et, par conséquent, rejetées. Les propositions recevables passeront à l'étape 3 du processus d'évaluation.
- (3) Les propositions jugées recevables par rapport aux exigences de l'étape 2 seront évaluées en fonction des exigences techniques cotées définies dans la pièce jointe 2 de la partie 4 – Critères d'évaluation. Pour être jugée recevable par rapport aux exigences techniques cotées, une proposition doit obtenir toutes les notes de passage définies dans la pièce jointe 2 de la partie 4 –

Critères d'évaluation, y compris la note de passage minimale globale. Par souci de rigueur, le Canada continuera à évaluer une proposition si une seule note de passage n'est pas atteinte; il peut toutefois cesser d'évaluer une proposition lorsque trois notes de passage ne sont pas atteintes. Les propositions qui n'atteignent aucune des notes de passage seront jugées non recevables et seront rejetées. Les propositions recevables passeront à l'étape 4 du processus d'évaluation.

- (4) Chaque proposition recevable sera soumise à l'évaluation de la convivialité définie dans la pièce jointe 3 de la partie 4– Évaluation de la convivialité et obtiendra une note, en fonction du barème établi. Il n'y a pas de note de passage pour la convivialité. Les propositions recevables passeront à l'étape 5 du processus d'évaluation.
- (5) Les propositions financières seront alors évaluées par l'autorité contractante, conformément à la section 6. *Évaluation financière* de la présente pièce jointe. Seule la soumission recevable classée au premier rang après l'évaluation des propositions technique et financière passera à l'étape 6. Les autres propositions seront rejetées.
- (6) Une validation de la proposition classée au premier rang peut être effectuée par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) afin de confirmer l'authenticité de la solution proposée. Sera évaluée la conformité de la proposition à l'ensemble des exigences de la validation. Si la proposition ne répond pas à toutes ces exigences de la validation, le soumissionnaire disposera de cinq (5) jours ouvrables, ou d'un délai supérieur précisé par écrit par l'autorité contractante, pour corriger les éléments non conformes de sa solution avant que ceux-ci soient à nouveau mis à l'essai. Si la proposition répond à toutes les exigences de la mise à l'essai de la validation, il sera recommandé d'attribuer le contrat au soumissionnaire. Si la proposition ne répond toujours pas à l'ensemble des exigences de la validation après une seconde mise à l'essai, elle sera jugée non recevable et, par conséquent, rejetée. Le Canada ira ensuite de l'avant avec l'étape 6 pour traiter la proposition recevable qui s'est classée au deuxième rang à l'étape 5.

Le Canada se réserve le droit d'exécuter les étapes du processus d'évaluation simultanément ou de façon non séquentielle.

Chacune des propositions fera l'objet d'une évaluation distincte selon les modalités de cette DDP, de ses annexes, de ses appendices, de ses pièces jointes et de ses formulaires.

L'information que doit fournir le soumissionnaire pour les besoins de l'évaluation doit figurer dans sa proposition proprement dite et non sur des sites Web auxquels la proposition renvoie. Toute information de cette nature doit être fournie dans la proposition du soumissionnaire. Le Canada ne tiendra pas compte de l'information qui est fournie uniquement sur des sites Web auxquels la proposition renvoie.

5. Évaluation technique

L'évaluation technique comprend les exigences obligatoires, les exigences cotées et l'évaluation de la convivialité.

5.1 Exigences obligatoires

Les propositions seront d'abord évaluées en fonction de leur conformité aux exigences obligatoires établies dans cette demande de soumissions, notamment l'évaluation de l'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement, l'évaluation de la capacité financière et toutes les attestations décrites à la partie 5. Les propositions seront ensuite évaluées en fonction de leur conformité aux exigences obligatoires définies dans la pièce jointe 2 de la partie 4 – Critères d'évaluation.

Les soumissionnaires doivent respecter toutes les exigences obligatoires pour que leur proposition soit jugée recevable. Une proposition qui ne satisfait pas à l'une des exigences obligatoires sera jugée non recevable et, par conséquent, rejetée.

5.2 Exigences cotées

Pour toutes les exigences cotées, chaque proposition se verra attribuer une note arrondie à deux décimales, conformément à la pièce jointe 2 de la partie 4 – Critères d'évaluation. L'importance de chaque exigence cotée est déterminée par le nombre de points attribués à chaque critère.

Pour être jugée recevable par rapport à cet élément de l'évaluation, une proposition doit obligatoirement obtenir toutes les notes de passage définies dans la pièce jointe 2 de la partie 4 – Critères d'évaluation, y compris la note de passage minimale globale.

5.2.1 Processus

- a. Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les propositions au nom du Canada. Le Canada se réserve le droit d'embaucher un expert-conseil, ou d'utiliser toute ressource du gouvernement, pour évaluer toute proposition. Tous les membres de l'équipe d'évaluation ne participeront pas nécessairement à tous les aspects de l'évaluation.
- b. Le Canada a embauché un surveillant de l'équité dans le cadre de ce processus. Cette personne ne fera pas partie de l'équipe d'évaluation, mais elle s'assurera que le Canada respecte la méthode d'évaluation des propositions décrite dans la demande de soumissions.
- c. Un processus de concertation reposant sur des évaluations orales et écrites mènera à l'établissement d'une note consensuelle pour chaque critère évalué.
- d. Les membres de l'équipe d'évaluation sont considérés comme des membres votants. Les membres non votants, notamment les experts en la matière, ne sont pas autorisés à noter les soumissions. Toutefois, si on leur demande, ils peuvent faire part de leurs commentaires lors du processus de concertation. L'équipe d'évaluation prend en considération ces commentaires au cours des délibérations visant à obtenir un consensus.
- e. À la réunion de concertation, les notes individuelles sont présentées, puis examinées dans le cadre d'une discussion qui mène à l'établissement d'une note consensuelle générale.
- f. Durant le processus de concertation, il peut être nécessaire de communiquer avec la ou les références pour vérifier ou valider certains aspects de la proposition. Reportez-vous à la

section 4.7 (Vérification des références) de la demande de soumissions pour obtenir de plus amples renseignements sur le processus de vérification des références.

5.3 Évaluation de la convivialité

Pour tous les scénarios de convivialité, chaque évaluation mènera à l'attribution d'une note arrondie à deux décimales, conformément à la pièce jointe 3 de la partie 4 – Évaluation de la convivialité.

5.4 Note technique totale

La note technique totale sera calculée en additionnant les points obtenus à l'égard des exigences cotées et par suite de l'évaluation de la convivialité de l'évaluation technique.

6. Évaluation financière

Les points de l'évaluation financière seront attribués comme suit :

6.1 Note de la proposition financière

6.1.1 Propositions financières

Toutes les propositions qui répondent à l'ensemble des exigences obligatoires de la demande de soumissions et qui ont été jugées recevables sur le plan technique passeront à l'étape de l'évaluation financière, où les éléments ci-après seront examinés.

6.1.2 Calcul du prix total évalué de la proposition

Le prix total évalué de la proposition sera calculé selon le tableau suivant (arrondi à deux décimales) en fonction des honoraires calculés dans la pièce jointe 5 de la partie 4 – Évaluation financière; les droits de douane sont compris et les taxes applicables sont en sus.

Point	Honoraires applicables	Total partiel
1	Honoraires liés à la transition vers la SAE	
2	Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 1 : 1 à 5 000 utilisateurs	
3	Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 2 : plus de 5 000 utilisateurs	
4	Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 3 : nombre illimité d'utilisateurs	
5	Travail facultatif – Prix fixes	
6	Services professionnels	
Prix total évalué de la proposition (addition des totaux partiels des points 1 à 6)		

6.1.3 Évaluation des honoraires

- a. Pour calculer la moyenne, on additionnera le prix total évalué de chaque proposition recevable

et on divisera le résultat obtenu par le nombre de soumissionnaires (montant moyen).

- b. D'abord, une note brute normalisée sera calculée, arrondie à trois décimales, selon la formule suivante :

Note brute normalisée = $1 - \text{valeur absolue de } ((\text{montant moyen} - \text{prix total évalué de la proposition}) \div \text{montant moyen})$

OU

$= 1 - |(\text{montant moyen} - \text{prix total évalué de la proposition}) \div \text{montant moyen}|$

- c. La note brute normalisée sert à mesurer le prix total évalué de la proposition du soumissionnaire par rapport à la moyenne des prix totaux évalués des propositions présentées par l'ensemble des soumissionnaires.
- d. Ensuite, on appliquera un facteur de correction, arrondi à trois décimales, pour favoriser les propositions ayant les prix totaux les plus bas :

Toutes les propositions recevables seront classées et :

le soumissionnaire ayant la proposition ayant le prix total évalué le plus bas obtiendra une note brute normalisée de 100 %;

le soumissionnaire ayant la proposition se classant au deuxième rang obtiendra une note brute normalisée de 80 %;

le soumissionnaire ayant la proposition se classant au troisième rang obtiendra une note brute normalisée de 60 %;

le soumissionnaire ayant la proposition se classant au quatrième rang obtiendra une note brute normalisée de 40 %;

le soumissionnaire ayant la proposition se classant au cinquième rang obtiendra une note brute normalisée de 20 %; et,

tout autres soumissionnaires obtiendront une note brute normalisée de 10 %.

- e. Enfin, les points (arrondis à deux décimales) seront attribués selon la formule suivante :

Note = note brute normalisée \times facteur de correction \times 30 % \times 1000

Exemple

Exemple de quatre soumissions reçues dans le cadre de la DP (les nombres sont fournis à titre indicatif) :

Soumissionnaire A :

Point	Honoraires applicables	Total partiel
1	Honoraires liés à la transition vers la SAE	5 000 000 \$
2	Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 1 : 1 à 5 000 utilisateurs	2 500 000 \$
3	Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 2 : plus de 5 000 utilisateurs	1 000 000 \$
4	Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 3 : nombre illimité d'utilisateurs	5 000 000 \$
5	Travail facultatif – Prix fixes	500 000 \$
6	Services professionnels	1 000 000 \$
Prix total évalué de la proposition (addition des totaux partiels des points 1 à 6)		15 000 000 \$

Soumissionnaire B :

Point	Honoraires applicables	Total partiel
1	Honoraires liés à la transition vers la SAE	2 000 000 \$
2	Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 1 : 1 à 5 000 utilisateurs	3 500 000 \$
3	Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 2 : plus de 5 000 utilisateurs	1 500 000 \$
4	Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 3 : nombre illimité d'utilisateurs	8 000 000 \$
5	Travail facultatif – Prix fixes	800 000 \$
6	Services professionnels	1 200 000 \$
Prix total évalué de la proposition (addition des totaux partiels des points 1 à 6)		17 000 000 \$

Soumissionnaire C :

Point	Honoraires applicables	Total partiel
1	Honoraires liés à la transition vers la SAE	2 500 000 \$
2	Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 1 : 1 à 5 000 utilisateurs	1 500 000 \$
3	Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 2 : plus de 5 000 utilisateurs	1 000 000 \$
4	Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 3 : nombre illimité d'utilisateurs	4 000 000 \$
5	Travail facultatif – Prix fixes	500 000 \$
6	Services professionnels	500 000 \$
Prix total évalué de la proposition (addition des totaux partiels des points 1 à 6)		10 000 000 \$

Soumissionnaire D :

Point	Honoraires applicables	Total partiel
1	Honoraires liés à la transition vers la SAE	5 000 000 \$
2	Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 1 : 1 à 5 000 utilisateurs	4 500 000 \$
3	Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 2 : plus de 5 000 utilisateurs	3 000 000 \$
4	Honoraires opérationnels liés à la SAE – Palier 3 : nombre illimité d'utilisateurs	12 000 000 \$
5	Travail facultatif – Prix fixes	3 000 000 \$
6	Services professionnels	2 500 000 \$
Prix total évalué de la proposition (addition des totaux partiels des points 1 à 6)		30 000 000 \$

Résultats

	Total des honoraires	Écart	Note brute normalisée	Classement	Correction (%)	Note (sur 300)
Soumissionnaire A	15 000 000 \$	(3 000 000) \$	0,833	2	80 %	199,80
Soumissionnaire B	17 000 000 \$	(1 000 000) \$	0,944	3	60 %	169,80
Soumissionnaire C	10 000 000 \$	(8 000 000) \$	0,556	1	100 %	166,80
Soumissionnaire D	30 000 000 \$	12 000 000 \$	0,333	4	40 %	39,90
Total de l'ensemble des propositions				76 000 000 \$		
Moyenne				18 000 000 \$		
Nombre de soumissionnaires				4		
Écart type				1		

6.1.4 Notation lorsque seulement deux propositions ont été présentées

Dans l'éventualité où seulement deux propositions sont jugées recevables relativement aux exigences de la DP (y compris les exigences obligatoires et les critères d'évaluation technique cotés), les notes seront calculées comme suit :

La proposition ayant le prix total évalué le plus bas se verra accorder 300 points. Le prix total évalué de l'autre soumission sera calculé au prorata du prix évalué total de la soumission le plus bas, arrondi à deux décimales. La formule suivante sera appliquée :

Note de la proposition financière = (prix total évalué de la proposition le plus bas ÷ prix total évalué de la proposition du soumissionnaire) × 300

Exemple

Exemple de deux soumissions reçues dans le cadre de la DP (les nombres sont fournis à titre indicatif) :

Soumissionnaire	Prix total évalué de la proposition	Note de la proposition financière
Soumissionnaire A	18 000 000 \$	$(16\,000\,000 \$ \div 18\,000\,000 \$) \times 300 = 267,00$
Soumissionnaire B	16 000 000 \$	$(16\,000\,000 \$ \div 16\,000\,000 \$) \times 300 = 300,00$

7. Méthode de sélection

La proposition qui obtient la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix (en additionnant la note des exigences cotées de la proposition technique, la note de l'évaluation de la convivialité de la proposition technique et la note de la proposition financière) sera considérée comme la soumission représentant la valeur la plus avantageuse pour le Canada et il sera recommandé d'attribuer le contrat au soumissionnaire l'ayant présentée.

Si plusieurs soumissionnaires sont à égalité parce qu'ils ont la même note totale la plus élevée, c'est la proposition recevable ayant obtenu la plus haute note totale sur le plan technique qui sera recommandée.

Exemple

Soumissionnaire	Note des exigences cotées	Note de l'évaluation de la convivialité	Note totale de la proposition technique (A)	Note de la proposition financière (B)	Note totale (A) + (B)
Soumissionnaire A	495,00	75,00	570,00	199,80	769,80
Soumissionnaire B	550,00	95,00	645,00	169,80	814,80
Soumissionnaire C	465,00	80,00	545,00	166,80	711,80
Soumissionnaire D	580,00	85,00	665,00	39,80	704,80

Dans l'exemple ci-dessus, on recommanderait d'attribuer le contrat au soumissionnaire B.

PIÈCE JOINTE 2 DE LA PARTIE 4 :

ÉVALUATION TECHNIQUE

TABLE OF CONTENTS

1. Sommaire de l'évaluation	781
2. Critères obligatoires	783
3. Critères cotés	787
4. Échelles d'évaluation technique	833
5. Calcul de la note	835

1. Sommaire de l'évaluation

Évaluation technique					
Nº	Critères obligatoires			Conforme/Non conforme	
O1	Services de gestion de la solution				
O2	Emplacement des données				
Nº	Critères cotés	Échelle ¹	Maximum de points	Maximum de points	Note de passage
C1	Expérience de l'entreprise			60	36
C1.1	Services de gestion de la SAE – Ajout	1	54		
C1.2	Solution du partenaire certifié SAP	*	6		
C2	Plan de mise en œuvre			120	72
C2.1	Plan de mise en œuvre du projet	2	62,4		
C2.2	Plan de formation	2	33,6		
C2.3	Plan de gestion du changement et des communications	2	24		
C3	Approche de gestion			150	90
C3.1	Structure organisationnelle et utilisation	2	24		
C3.2	Gestion des risques	2	24		
C3.3	Gestion des relations	2	24		
C3.4	Soutien du bureau de service	2	30		
C3.5	Valeur ajoutée	2	30		
C3.6	Feuille de route des produits	2	18		
C4	Approche technique			90	54
C4.1	Modèle de déploiement technique – SaaS	2	30		
C4.2	Architecture technique	2	30		
C4.3	Intégration technique	2	15		
C4.4	Plan de continuité des services de TI	2	15		
C5	Plan de sécurité			90	63
C5.1	Politiques et procédures (contrôles)	2	9		

C5.2	Diagramme de la topologie de la sécurité de la TI	2	6		
C5.3	Procédures d'expertise judiciaire et mesures de protection	2	12		
C5.4	Organisation de sécurité	2	9		
C5.5	Séparation des données	2	12		
C5.6	Élimination	2	9		
C5.7	Service du programme de surveillance continue	2	13,5		
C5.8	Attestations de sécurité de la TI de l'industrie	2	6		
C5.9	Gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès	2	13,5		
C6	Exigences fonctionnelles supplémentaires			90	45
C6.1	Généralités	*	2,7		
C6.2	Sélection des fournisseurs et gestion des contrats	*	21,6		
C6.3	Gestion de l'approvisionnement	*	11,7		
C6.4	Approvisionnement en services	*	26		
C6.5	Renseignements d'affaires	*	6		
C6.6	Gestion des relations avec les fournisseurs	*	22		
Maximum de points total et note de passage				600	360

Remarques :

¹Veuillez vous reporter aux échelles de l'évaluation technique incluses au bas de la présente pièce jointe.

* Les critères susmentionnés ne sont pas fondés sur une échelle. Des points sont attribués à des éléments précis de ces critères.

2. Critères obligatoires

N°	Élément évalué	Exigences relatives à la présentation des soumissions	Critères d'évaluation	Échelle applicable
O1	Services de gestion de la solution d'achats électroniques (SAE)	<p>Le soumissionnaire doit démontrer clairement son expérience dans la prestation de services dont la nature et la portée sont similaires à celles des services décrits dans la présente demande de soumissions, en fournissant les éléments suivants pour un projet dans le cadre duquel il a fourni une SAE à un client avec lequel il n'a pas de lien de dépendance et n'est pas affilié :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. une description du projet; ii. la période durant laquelle la SAE a été opérationnelle; iii. le nombre d'utilisateurs internes; iv. la valeur des commandes qui, au cours d'une période de douze mois consécutifs, ont été traitées dans la SAE à l'aide de services dont la nature et la portée sont similaires à celles des services décrits dans la section Gestion des approvisionnements de l'énoncé des travaux (EDT); v. le nombre de contrats qui, au cours d'une période de douze mois consécutifs, ont été attribués dans la SAE à l'aide de services dont la nature et la portée sont similaires à celles décrites dans la section Sélection des fournisseurs et gestion des contrats de l'EDT; 	<p>Le soumissionnaire doit démontrer clairement son expérience dans la fourniture d'une SAE dont la nature et la portée sont similaires, au moins, à celles décrites dans les sections suivantes de la Partie 5 de l'EDT :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ article 5.3 de la section A : Exigences générales – Déroulement du travail; ○ article 5.5 de la section C : Sélection des fournisseurs et gestion des contrats; ○ article 5.6 de la section D : Gestion de l'approvisionnement; ○ article 5.10 de la section H : Gestion des relations avec les fournisseurs; ○ article 5.12 de la section J : Gestion des utilisateurs. <p>Le soumissionnaire doit avoir fourni une SAE à un client avec lequel il n'a pas de lien de dépendance et n'est pas affilié dans le cadre d'un projet où :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) il a fourni une SAE fonctionnant sur le Web ou il était responsable de la gestion d'une telle solution; (b) la SAE doit avoir été opérationnelle (en service) durant une période minimale de douze mois consécutifs; 	Conforme/ Non conforme

		<p>vi. une description des fonctions de la SAE qui ont été mises en œuvre;</p> <p>vii. le nom commercial du client;</p> <p>viii. les coordonnées du client (nom complet, numéro de téléphone et adresse électronique).</p>	<p>(c) la SAE doit avoir été utilisée par un minimum de 25 000 utilisateurs internes bénéficiant d'un accès au système de production;</p> <p>(d) une valeur minimale des commandes de 1 000 000 000 \$ (dollars canadiens, taxes en sus, la valeur en devises sera fondée sur le taux de change quotidien de la Banque du Canada à midi le 15 janvier 2016) a été traitée, au cours d'une période de douze mois consécutifs, dans la SAE à l'aide de services dont la nature et la portée sont similaires à celles décrites dans la section Gestion des approvisionnements de l'EDT;</p> <p>(e) un minimum de 10 000 contrats, au cours d'une période de douze mois consécutifs, ont été attribués dans la SAE à l'aide de services dont la nature et la portée sont similaires à celles décrites dans la section Sélection des fournisseurs et gestion des contrats de l'EDT.</p> <p>Le soumissionnaire doit avoir assumé la responsabilité de la prestation des services liés à la SAE.</p> <p>Aux fins du présent critère, par utilisateurs internes, on entend les personnes qui sont embauchées par un client ou par un représentant du client.</p>	
--	--	--	--	--

O2	Emplacement des données	<p>Le soumissionnaire doit démontrer clairement sa capacité à satisfaire aux exigences de la présente demande de soumissions selon lesquelles l'emplacement des données doit être limité au Canada ou aux pays avec lesquels le Canada a conclu des accords internationaux et bilatéraux en matière de sécurité industrielle.</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer clairement que sa SAE respecte les exigences relatives à l'emplacement des données en fournissant les attestations pertinentes des centres de données et son plan de déploiement, qui doit comprendre les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. l'emplacement du ou des centres de données principaux; ii. l'emplacement du ou des centres de données secondaires; iii. l'emplacement de toutes les composantes d'infrastructure (notamment les serveurs de base de données, les données et les serveurs d'applications); et iv. Emplacements du Centre des opérations de protection (COP), du centre d'exploitation de réseau (CER) et du bureau de service. 	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que les données relatives à l'ensemble de la solution d'achats électroniques, au COP, au CER et au bureau de service, ainsi qu'à tous les employés de soutien et d'assistance du COP, du CER et du bureau de service sont hébergées au Canada ou dans des pays avec lesquels le Canada possède des ententes bilatérales internationales en matière de sécurité industrielle.</p>	
----	-------------------------	---	---	--

	<p>À l'heure actuelle, le Canada a conclu des accords internationaux et bilatéraux en matière de sécurité industrielle avec les pays suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Allemagne• Australie• Belgique• Danemark• Espagne• États-Unis• Finlande• France• Israël• Italie• Norvège• Nouvelle-Zélande• Pays-Bas• Royaume-Uni• Suède• Suisse <p>En outre, le soumissionnaire doit démontrer que son COP, son CER et son bureau de service sont situés dans l'un des pays énumérés ci-dessus.</p> <p>Le soumissionnaire doit également démontrer que le personnel de soutien et d'assistance de son COP, de son CER et de son bureau de service se trouvent physiquement dans les pays énumérés ci-dessus.</p>		
--	--	--	--

3. Critères cotés

N°	Élément évalué	Exigences relatives à la présentation des soumissions	Critères d'évaluation
C1	Expérience de l'entreprise		
C1.1	Services de gestion de la SAE – Ajout	<p>Le soumissionnaire devrait présenter des descriptions d'au plus cinq projets de SAE fonctionnant sur le Web qui démontrent son expérience dans la prestation de services, dont la nature et la portée sont similaires à celles de la présente demande de soumissions, à des clients avec lesquels il n'a pas de lien de dépendance et n'est pas affilié, en fournissant ce qui suit pour chaque projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. une description du projet; ii. la période durant laquelle la SAE a été opérationnelle; iii. le nombre d'utilisateurs internes; iv. la valeur des commandes qui, au cours d'une période de douze mois consécutifs, ont été traitées dans la SAE à l'aide de services dont la nature et la portée sont similaires à celles des services décrits dans la section Gestion des approvisionnements de l'EDT; v. le nombre de contrats qui, au cours d'une période de douze mois consécutifs, ont été attribués dans la SAE à l'aide de services dont la nature et la portée sont similaires à 	<p>Le Canada évaluera les projets de SAE présentés par le soumissionnaire (maximum de cinq), qui ont été réalisés pour des clients avec lesquels le soumissionnaire n'a pas de lien de dépendance et n'est pas affilié, et il évaluera la mesure dans laquelle le soumissionnaire a démontré son expérience globale dans la prestation efficace de services dont la nature et la portée sont similaires à celles décrites dans la présente demande de soumissions, dans le cadre de projets où :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) 500 000 utilisateurs internes avaient accès au système de production de la SAE; (b) Une valeur des commandes de 20 000 000 000 \$ (dollars canadiens, taxes en sus, la valeur en devises sera fondée sur le taux de change quotidien de la Banque du Canada à midi le 15 janvier 2016) a été traitée, au cours d'une période de douze mois consécutifs, dans la SAE à l'aide de services dont la nature et la portée sont similaires à celles décrites dans la section Gestion des approvisionnements de l'EDT; (c) 250 000 contrats ont été attribués dans la SAE à l'aide de services dont la nature et la portée sont similaires à celles décrites dans la section Sélection des fournisseurs et gestion des contrats de l'EDT.

		<p>celles décrites dans la section Sélection des fournisseurs et gestion des contrats de l'EDT;</p> <ul style="list-style-type: none"> vi. une description des fonctions de la SAE qui ont été mises en œuvre; vii. le nom commercial du client; viii. les coordonnées de la personne-contact chez le client (nom complet, numéro de téléphone et adresse électronique). <p>Chaque description de projet ne doit pas faire plus de dix pages. Lorsque ce nombre de pages est dépassé, le Canada n'examinera que les dix premières pages, selon l'ordre d'apparition dans la soumission.</p> <p>Le projet présenté au critère O1 ne doit pas être inclus dans les cinq projets qui peuvent être présentés au maximum. Le cas échéant, ce projet ne sera pas pris en compte dans le nombre maximal de projets demandés au critère C1.1.</p>	<p>Pour déterminer la note du soumissionnaire, en plus d'évaluer l'expérience globale acquise par le soumissionnaire dans le cadre des projets susmentionnés, le Canada examinera la ressemblance et la pertinence de la portée des projets en fonction de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) la solution mise en œuvre est la même solution fonctionnelle que celle proposée en réponse à la demande de soumissions; (b) la période durant laquelle la solution a été opérationnelle et a été utilisée par le client (dates de début et de fin); (c) la solution mise en œuvre est toujours utilisée par le client (en date du 5 janvier 2016); (d) la solution a été mise en œuvre pour un client du secteur public; (e) la solution a été fournie en tant que service géré; (f) la solution mise en œuvre a été intégrée dans le système financier SAP du client; (g) le type de services fournis; (h) la mesure dans laquelle le soumissionnaire a respecté les délais impartis; (i) la mesure dans laquelle le soumissionnaire a réussi à gérer les demandes de changement; (j) la mesure dans laquelle le soumissionnaire a atteint les résultats escomptés du projet en respectant le budget. <p>Le soumissionnaire doit avoir assumé la responsabilité de la prestation des services liés à la SAE.</p>
--	--	--	---

			<p>Si plus de cinq projets sont soumis, seuls les cinq premiers seront évalués, selon l'ordre de présentation.</p> <p>Le projet présenté au critère O1 ne doit pas être inclus dans les cinq projets qui peuvent être présentés au maximum. Le cas échéant, ce projet ne sera pas pris en compte dans le nombre maximal de projets demandés au critère C1.1.</p>
C1.2	Solution du partenaire certifié SAP	<p>Le soumissionnaire doit fournir des copies des attestations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. pour le soumissionnaire, une attestation du partenaire certifié SAP; ii. pour le logiciel de la SAE du soumissionnaire, une attestation de la solution du partenaire certifié SAP. 	<p>Le Canada basera son évaluation sur ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) le soumissionnaire est un partenaire certifié SAP = 3 points; (b) la SAE proposée par le soumissionnaire est une solution du partenaire certifié SAP = 3 points. <p>Maximum de 6 points.</p>
C2	Plan de mise en œuvre		
C2.1	Mise en œuvre du projet	<p>Le soumissionnaire devrait décrire l'approche qu'il propose à l'égard de la mise en œuvre de la SAE pour répondre aux exigences de la présente demande de soumissions, y compris la mise en œuvre de la SAE complète et la transformation des processus d'approvisionnement du gouvernement du Canada, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. une description de chacune des principales tâches nécessaires à la mise en œuvre de la SAE et de ce que chaque tâche 	<p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle l'approche proposée du soumissionnaire à l'égard de la mise en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) sera efficace pour répondre aux exigences de la présente demande de soumissions; (b) assure le meilleur rapport qualité-prix au Canada; (c) est souple et démontre une capacité à s'adapter au changement; (d) démontre une réduction du risque pour le Canada;

		<p>accomplira. Le soumissionnaire devrait ajouter autant de sous-tâches qu'il en a besoin pour décrire toutes les principales tâches. Les tâches décrites dans ce paragraphe sont génériques (et non liées à un site) ou représentent les tâches générales essentielles à l'installation du matériel, des logiciels ou des bases de données, à la préparation des données, à la validation de la solution aux fins d'utilisation et à l'intégration des utilisateurs conformément aux exigences de la présente demande de soumissions;</p> <ul style="list-style-type: none"> ii. la détermination des dépendances essentielles; iii. les ressources (y compris leurs titres et leurs rôles) nécessaires pour accomplir chaque tâche; iv. le critère pour l'exécution réussie de chaque tâche principale; v. un plan global pour la transition vers la conduite normale des opérations*; vi. une description du processus de mise à l'essai de l'acceptation par l'utilisateur pour la prestation de chaque fonctionnalité déployée; vii. la structure de répartition du travail et le diagramme de Gantt; viii. la priorité recommandée et l'ordonnancement de l'examen des éléments de la mise en œuvre, ainsi que la 	<p>(e) démontre que la mise en œuvre complète de la SAE est conforme à l'EDT.</p>
--	--	--	---

		<p>justification à l'appui de ces recommandations,</p> <ul style="list-style-type: none"> ix. un processus proposé de gestion et de résolution des problèmes; x. l'approche du soumissionnaire pour gérer les changements continus au plan de mise en œuvre. <p>*Aux fins du présent critère, la conduite normale des opérations signifie que tous les jalons de la transition d'entrée ont été atteints, comme il est indiqué au point 7.5.2.9 de l'EDT, et que le bureau de service est opérationnel, conformément au point 4.7 de l'EDT.</p>	
C2.2	Plan de formation	<p>Le soumissionnaire devrait décrire son approche par rapport à l'élaboration et à la prestation de la formation, et expliquer de quelle façon cette formation permettra efficacement de respecter les objectifs et les exigences de formation de la présente demande de soumissions, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. une description de l'approche utilisée pour la formation initiale et la formation continue pour chaque collectivité d'utilisateurs; ii. une description de la priorité recommandée et de l'ordonnancement des activités de formation, ainsi que la justification à l'appui de ces recommandations; 	<p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle l'approche de formation du soumissionnaire est faisable et conforme aux objectifs et aux exigences de formation de la présente demande de soumissions, en tenant compte de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) l'exhaustivité des mesures comprises dans l'approche de formation proposée; (b) la mesure dans laquelle la réponse démontre comment l'approche peut être appliquée de façon efficace à l'ensemble des collectivités d'utilisateurs et tenue à jour par rapport à chaque version importante tout au long du contrat; (c) la mesure dans laquelle la formation sera mise à jour afin de régler les problèmes de rendement des utilisateurs; (d) le recours aux pratiques exemplaires de l'industrie, y compris aux technologies interactives d'apprentissage en ligne.

		iii. la façon dont la formation sera tenue à jour lorsque la SAE qui sera mise à niveau, que les processus seront mis à jour, ainsi que la façon dont elle s'harmonisera avec les pratiques exemplaires de prestation de la formation.	
C2.3	Plan de gestion du changement et des communications	Le soumissionnaire devrait décrire son approche à l'égard de la gestion du changement et de la communication avec les différentes collectivités d'utilisateurs, ainsi que la façon dont cette approche sera utilisée tout au long de la mise en œuvre et du déploiement de la SAE, et il devrait expliquer de quelle façon son approche permettra de répondre efficacement aux exigences en matière de gestion du changement et de communication dans la présente demande de soumissions.	Le Canada évaluera la mesure dans laquelle l'approche du soumissionnaire à l'égard de la gestion du changement démontre : (a) qu'elle accroît la sensibilisation à l'égard des différentes catégories d'utilisateurs pendant la mise en œuvre et le déploiement de la SAE; (b) qu'elle favorise l'adoption par les diverses catégories d'utilisateurs pendant le déploiement de la SAE; (c) qu'elle est faisable et qu'elle tient compte des lois et des politiques du gouvernement du Canada.
C3	Approche de gestion		
C3.1	Structure organisationnelle et utilisation	Le soumissionnaire devrait décrire le modèle organisationnel qu'il propose pour fournir tous les éléments de la présente demande de soumissions, et expliquer l'efficacité de ce dernier pour satisfaire aux exigences de la demande de soumissions, notamment : i. fournir un organigramme et une description de chaque poste proposé pour	Le Canada évaluera la soumission en fonction de la mesure dans laquelle elle démontre que le modèle organisationnel est économique et souple, en tenant compte : (a) de la mesure dans laquelle la structure et la stratégie organisationnelles seront efficaces pour répondre aux exigences de la présente demande de soumissions;

		<p>son organisation dont le type, le niveau, la quantité, les fonctions exécutées et les compétences typiques;</p> <p>ii. fournir une ventilation des postes et des fonctions dont les coûts seraient compris dans les frais courants de la solution ou dans les coûts de mise en œuvre;</p> <p>iii. indiquer les services qui seront fournis par l'intermédiaire des ressources internes et ceux qui seront fournis par des sous-traitants, des membres d'une coentreprise ou d'autres partenaires commerciaux;</p> <p>iv. décrire la raison pour laquelle la méthode de prestation proposée constitue le meilleur rapport qualité-prix pour le Canada;</p> <p>v. décrire la stratégie organisationnelle proposée pour l'attribution des fonctions et la gestion des relations avec ses ressources internes, ses sous-traitants, les membres de la coentreprise et ses partenaires d'affaires, ainsi que la manière dont la stratégie fournira le meilleur rapport qualité-prix au Canada;</p> <p>vi. décrire l'approche qu'il adopte pour garantir que les ressources qui fournissent les services dans le cadre de l'EDT acquièrent et maintiennent les compétences adéquates;</p> <p>vii. indiquer comment l'organisation proposée satisfera aux exigences de la présente demande de soumissions;</p>	<p>(b) de la mesure dans laquelle le modèle organisationnel démontre que le meilleur rapport qualité-prix est fourni au Canada;</p> <p>(c) de la capacité d'adaptation du modèle organisationnel, notamment les changements dans le volume de travail;</p> <p>(d) de l'efficacité du modèle de gouvernance.</p>
--	--	---	---

		viii. décrire le modèle de gouvernance associé à la structure proposée ainsi que la manière dont elle assure une hiérarchie claire des responsabilités, l'intégration des différents domaines fonctionnels visés par la prestation des services, la gestion efficace des risques et la réceptivité aux problèmes et aux demandes pouvant survenir durant le contrat.	
C3.2	Gestion des risques	<p>Le soumissionnaire devrait décrire l'approche qu'il adoptera à l'égard de la gestion des risques. L'approche devrait aborder les risques qui peuvent avoir une incidence sur la réussite de la mise en oeuvre de la SAE et tenir compte de toutes les attentes décrites dans la présente demande de soumissions.</p> <p>Le soumissionnaire devrait s'appuyer sur son expérience antérieure dans le cadre de projets de nature et de portée similaires à celles des services décrits dans la présente demande de soumissions pour cibler ces risques potentiels.</p> <p>Chaque risque devrait être clairement décrit, et la description devrait contenir suffisamment de renseignements pour indiquer au Canada pourquoi le risque est pertinent. Le soumissionnaire devrait expliquer comment il évitera que le risque se concrétise ou réduira au minimum les chances que le risque se concrétise. Si le soumissionnaire dispose d'une méthode unique lui permettant de</p>	<p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle l'approche du soumissionnaire à l'égard de la gestion des risques démontre :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) une capacité à visualiser, à comprendre et à réduire au minimum ou à éliminer les risques pour le Canada; (b) comment elle contribuera à la réussite de la mise en oeuvre de la SAE; (c) les risques qui peuvent empêcher la réalisation du projet par rapport aux délais ou au budget; (d) une capacité à gérer les risques qui peuvent générer des autorisations de modification ou être une source d'insatisfaction pour le Canada; (e) comment elle réduira l'incidence des risques sur l'exécution du contrat et accroîtra la fiabilité des services fournis.

		<p>réduire au minimum le risque, il devrait l'expliquer clairement.</p> <p>L'approche du soumissionnaire à l'égard de la gestion des risques devrait être divisée en deux parties : l'évaluation des risques contrôlables et l'évaluation des risques incontrôlables.</p> <p>Évaluation des risques contrôlables : Cette évaluation devrait viser les risques, les activités ou les tâches qui peuvent être contrôlés par le soumissionnaire ou par des entités ou des personnes embauchées par le soumissionnaire. Cela devrait comprendre des éléments qui font partie de la portée technique des travaux pour lesquels le soumissionnaire a été embauché. Cela peut également comprendre des risques qui ont déjà été réduits au minimum avant le début du projet en raison de l'expertise du soumissionnaire (p. ex. des risques qui ne sont plus des risques en raison de l'expertise du soumissionnaire dans la réalisation de ce type de projet). Tous les risques et toutes les stratégies visant à atténuer ces risques contrôlables devraient être inclus dans la proposition financière du soumissionnaire.</p> <p>Évaluation des risques incontrôlables : Cette évaluation devrait viser les risques, les activités ou les tâches qui ne peuvent pas être contrôlés par le soumissionnaire. Cela peut comprendre des</p>	
--	--	--	--

		risques qui sont contrôlés par le Canada, des risques qui sont causés par des organismes externes ou des risques qui sont complètement incontrôlables. Bien que ces risques ne puissent pas être contrôlés par le soumissionnaire, celui-ci devrait déterminer une stratégie qui peut être suivie ou utilisée pour atténuer ces risques.	
C3.3	Gestion des relations	<p>La relation souhaitée entre le soumissionnaire et le Canada comprend un degré élevé d'interaction, une communication bilatérale ouverte et la contribution à l'atteinte des objectifs du gouvernement du Canada.</p> <p>Le soumissionnaire devrait fournir la stratégie qu'il propose pour établir une relation de travail efficace et positive entre les membres de son équipe et le Canada.</p> <p>La description devrait comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. des voies claires pour communiquer les problèmes, approuver les solutions et faire le point sur les nouveaux services et les nouvelles technologies; ii. le nom du cadre supérieur le plus haut placé directement responsable du contrat et un bref profil sur cette personne, y compris les rôles et les responsabilités proposés; 	<p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle la stratégie proposée par le soumissionnaire pour sa relation de travail avec le Canada démontre :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) l'efficacité de l'établissement d'une relation de travail fructueuse et positive entre les membres de l'équipe du soumissionnaire et le Canada; (b) le pouvoir de gestion de la configuration de la SAE du Canada; (c) la responsabilité du soumissionnaire de fournir au Canada et à sa propre équipe un soutien ministériel efficace dans les domaines de la mise en œuvre, de la formation, du soutien, de la maintenance et de la qualité des services; (d) l'uniformité et l'efficacité de la communication entre toutes les parties; (e) l'interaction et l'intégration entre les membres de l'équipe dans le cadre de différentes activités fonctionnelles pour favoriser la création d'idées novatrices et résoudre les problèmes; (f) les processus et les méthodes de gestion des procédures de résolution de conflits et des mécanismes de résolution de problèmes;

		<p>iii. l'approche proposée à l'égard de la relation entre le cadre supérieur du soumissionnaire responsable du contrat et le chargé de projet, y compris la fréquence à laquelle ils se rencontreront pour examiner le rendement et d'autres questions.</p>	<p>(g) la faisabilité du processus du soumissionnaire pour que le chargé de projet soit en mesure de communiquer avec le cadre supérieur du soumissionnaire responsable du contrat pendant les heures de travail et en dehors de celles-ci, y compris les fins de semaine et les jours fériés.</p>
C3.4	Soutien du bureau de service	<p>Bien que le programme soit axé sur la prestation de services par voie électronique, l'entrepreneur doit également disposer d'un bureau de service sécurisé auquel auront accès toutes les collectivités d'utilisateurs pour les aider à utiliser la SAE et à régler leurs problèmes techniques.</p> <p>Le soumissionnaire devrait décrire son approche à l'égard des services du bureau de service pour répondre aux exigences de la présente demande de soumissions, particulièrement la section portant sur le bureau de service de l'énoncé des travaux, y compris la façon dont elle permettra :</p> <ul style="list-style-type: none"> v. de gérer l'étendue des services pour que la solution réponde à la demande d'utilisation; vi. de classer et de consigner tous les incidents, et d'en établir l'ordre de priorité (p. ex. demandes de renseignements, problèmes, demandes de service); vii. de relater et de gérer l'ensemble des incidents, des demandes de service et des demandes de renseignements, et d'en 	<p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle l'approche du soumissionnaire à l'égard des services du bureau de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) utilise efficacement les procédures relatives à la gestion des demandes de service et des incidents qui s'inspirent des processus de la Bibliothèque de données sur l'infrastructure des technologies de l'information ou des processus ISO; (b) a un mécanisme efficace d'établissement de rapports sur le rendement du bureau de service; (c) garantit la conformité aux niveaux de service et aux mesures de rendement; (d) permet de gérer l'étendue des services offerts par le bureau de service.

		<p>assurer le suivi, peu importe la méthode utilisée pour les présenter (p. ex. téléphone, courriel, télécopieur ou saisie directe en ligne par l'utilisateur);</p> <p>viii. de déterminer les incidents et les demandes de service, de les acheminer au palier hiérarchique approprié (p. ex. aux niveaux 2 et 3), de les gérer, de les résoudre et de les clore, y compris ceux qui sont acheminés à des tiers;</p> <p>ix. de déterminer et de décrire les priorités et les objectifs en matière de réponse et de résolution en ce qui concerne les incidents et les demandes de service qui ont des répercussions différentes;</p> <p>iv. de consigner et de gérer l'utilisation du bureau de service, d'en assurer le suivi et d'établir des rapports à cet égard.</p>	
C3.5	Innovation et valeur ajoutée	<p>Le soumissionnaire devrait fournir des idées novatrices et déterminer les offres à valeur ajoutée qui peuvent profiter au Canada. Si le soumissionnaire peut inclure une plus grande portée ou un plus grand nombre de services tout en respectant les contraintes du Canada, il devrait fournir une description de la valeur ajoutée potentielle.</p> <p>Les éléments proposés seront intégrés au contrat, s'ils sont acceptés par le Canada. Le coût doit être</p>	<p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle le soumissionnaire démontre :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) les fonctions supplémentaires de la SAE qui ne sont pas incluses dans la présente demande de soumissions et qui ont une valeur pour le Canada; (b) les services supplémentaires qui ne sont pas inclus dans la présente demande de soumissions et qui ont une valeur pour le Canada; (c) une amélioration considérable des délais énoncés dans la présente demande de soumissions; (d) le meilleur rapport qualité-prix pour le Canada;

		inclus dans la soumission financière du soumissionnaire.	<p>(e) la façon dont les idées novatrices ou les offres à valeur ajoutée :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ seront efficaces pour répondre aux exigences de la présente demande de soumissions, ○ sont faisables et tiennent compte des lois et des politiques du gouvernement du Canada, ○ contribueront à la qualité globale des activités. <p>Tous les services proposés par rapport à ce critère doivent respecter les modalités du contrat subséquent. S'ils ne sont pas conformes, ils ne seront pas pris en compte par le Canada dans le cadre de l'évaluation.</p> <p>Le prix de tous les services proposés par rapport à ce critère doit être inclus dans la base de paiement, comme il est demandé dans la présente demande de propositions; aucune nouvelle base de paiement ne sera prise en compte. Si les services ne sont pas conformes à la base de paiement établie, ils ne seront pas pris en compte par le Canada dans le cadre de l'évaluation.</p> <p>Le cas échéant, le Canada ne tiendra pas compte des éléments connexes proposés par le soumissionnaire dans le cadre de l'évaluation technique.</p>
C3.6	Feuille de route des produits	Le soumissionnaire devrait décrire sa stratégie relative à la feuille de route des produits pour l'élaboration continue des services de la SAE, notamment :	<p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle :</p> <p>(a) la stratégie est gérée et communiquée aux clients de façon efficace;</p>

		<ul style="list-style-type: none"> i. ce qui influe sur la feuille de route des produits (p. ex. concurrence, positionnement sur le marché, besoins des clients); ii. le plan de communication avec les clients du soumissionnaire; iii. la façon dont les besoins des clients sont intégrés à la stratégie (p. ex. conseil consultatif des clients); iv. les fonctions et les services clés qui font partie de la feuille de route des produits du soumissionnaire. 	<ul style="list-style-type: none"> (b) le Canada aura la possibilité d'influer sur la feuille de route des produits; (c) l'élaboration actuelle et continue des services de la SAE est prévue dans les plans à long terme du soumissionnaire.
C4	Critères techniques liés à la TI		
C4.1	Modèle de déploiement technique – SaaS	<p>Le soumissionnaire devrait décrire son approche globale à l'égard du modèle de déploiement technique à utiliser pour la SAE, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. une description du modèle proposé pour la SAE et de l'approche adoptée à l'égard du déploiement dans différentes vagues du projet, notamment : <ul style="list-style-type: none"> o la gestion des données et des processus dans la SAE de l'entrepreneur, o une description de l'infrastructure technologique connexe, 	<p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle le modèle de déploiement du nuage du soumissionnaire démontre, tout au long des différentes vagues du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) un degré élevé de fiabilité; (b) le degré élevé d'extensibilité de la SAE; (c) le rendement solide de la SAE.

		<ul style="list-style-type: none"> ○ le plan de gestion de l'infrastructure, ○ la configuration et la personnalisation du système, ○ le plan d'intégration et d'interopérabilité au moment de la mise en œuvre de la SAE; <p>ii. une description de la façon dont le modèle de déploiement permet de respecter les accords sur les niveaux de service concernant l'étendue et le rendement décrits dans la présente demande de soumissions, notamment dans les périodes de pointe des cycles opérationnels;</p> <p>iii. un plan de gestion des données pour la SAE et, au besoin, un plan des données de base pour le Canada.</p>	
C4.2	Architecture technique	<p>Le soumissionnaire devrait fournir plusieurs diagrammes (conceptuels et logiques) illustrant l'architecture technique pour les différentes vues architecturales de la SAE, classés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Application ii. Technologie iii. Intégration iv. Activités 	<p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) les différentes vues architecturales de l'architecture globale de la SAE interagissent entre elles; (b) le modèle utilise une architecture à n-niveaux; (c) une architecture orientée sur le service est utilisée;

			(d) l'architecture opérationnelle et l'architecture des applications s'harmonisent avec les exigences de la présente demande de soumissions.
C4.3	Intégration technique	<p>Le soumissionnaire devrait décrire son approche à l'égard de l'intégration de la SAE avec d'autres systèmes du Canada, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. ses méthodes et ses technologies d'interopérabilité proposées pour l'intégration avec les systèmes du Canada; ii. une liste des interfaces de programmation d'applications et des services Web pré-intégrés qui seront utilisés pour saisir et extraire des données. Le soumissionnaire devrait indiquer les normes ouvertes qui seront utilisées et si elles seront sécurisées ou chiffrées; iii. une description de l'interopérabilité de la SAE avec plusieurs systèmes ministériels de gestion des finances et du matériel (p. ex. SAP) qui peuvent utiliser des processus opérationnels distincts et un plan comptable unique; iv. une approche de gestion des données de base en ce qui concerne l'interopérabilité et l'intégration. 	<p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle le soumissionnaire démontre que la SAE est équipée des technologies et des outils nécessaires pour intégrer ses services aux systèmes de soutien et aux systèmes administratifs du Canada, et comprend les besoins en matière d'interopérabilité en décrivant la mesure dans laquelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) l'architecture et les outils d'intégration permettent de répondre aux exigences d'interaction avec les systèmes du Canada énoncées dans la présente demande de soumissions; (b) la portée des bibliothèques existantes d'interfaces de programmation d'applications de la SAE proposée permet l'interopérabilité avec les produits de planification des ressources de l'entreprise de premier plan; (c) les services Web et les interfaces de programmation d'applications utilisent des normes ouvertes.

C4.4	Plan de continuité des services de TI	<p>Le soumissionnaire devrait décrire son approche à l'égard de la continuité des services de la SAE, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. son approche à l'égard de la continuité des services qui comprend son processus de gestion des incidents, le soutien du service de dépannage et toutes les exceptions à la continuité; ii. son approche à l'égard de la reprise après sinistre qui comprend un calendrier des exercices, les rôles et les responsabilités, et un protocole de communication; iii. son approche à l'égard du dépôt de données. 	<p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle le soumissionnaire démontre que la SAE est conçue et exploitée d'une manière qui assurera la continuité des services de TI, en respectant ou en dépassant les exigences des accords sur les niveaux de service décrits dans la présente demande de soumissions, en décrivant la mesure dans laquelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) ses plans de sauvegarde assurent la continuité des services de TI; (b) son approche à l'égard de la reprise après sinistre et de la continuité des services permet la restauration du système; (c) il est en mesure d'exporter toutes les données du Canada en dépôt, dans un format lisible par le Canada, comme il est décrit dans la présente demande de soumissions, et d'effectuer un transfert vers un autre fournisseur de services.
C5	Plan de sécurité		
C5.1	Politiques et procédures de sécurité de la TI (contrôles)	<p>Pendant la durée du contrat, l'entrepreneur devra avoir et maintenir des politiques et des procédures de sécurité de la TI qui porteront sur les aspects techniques, l'exploitation et la maintenance.</p> <p>Le soumissionnaire devrait démontrer sa capacité à répondre à ces exigences en fournissant des éléments probants prouvant l'existence de politiques qui respectent les familles de contrôle de sécurité décrites à l'Annexe 2 du document ITSG-33.</p>	<p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle la réponse du soumissionnaire est approfondie et efficace, et respecte ou dépasse les familles de contrôle de sécurité décrites à l'Annexe 2 de la présente demande de soumissions et du document ITSG-33.</p>

		<p>Le soumissionnaire devrait décrire la façon dont ses politiques et ses procédures s'harmonisent avec les familles de contrôle de sécurité en fournissant les renseignements suivants sur les politiques et les procédures existantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) le nom de la politique ou de la procédure; (b) l'objectif de la politique ou de la procédure; (c) la portée de la politique ou de la procédure; (d) les rôles et les responsabilités qui sont décrits dans la politique ou la procédure; (e) la façon dont la politique ou la procédure assure la coordination entre les entités organisationnelles; (f) la façon dont la politique ou la procédure assure la conformité au sein de l'organisation. <p>Remarque : Le Canada se réserve le droit de demander tous les documents de référence indiqués dans la réponse du soumissionnaire.</p>	
C5.2	Diagramme de la topologie de la sécurité de la TI	<p>Le soumissionnaire devrait fournir un diagramme de la topologie de la sécurité de la TI, qui devrait comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. les interfaces; 	Le Canada évaluera la mesure dans laquelle le diagramme de la topologie de la sécurité de la TI du soumissionnaire démontre que la conception globale fournit un environnement sécuritaire.

		<ul style="list-style-type: none"> ii. le Web; iii. les applications; iv. les bases de données; v. les dispositifs de sécurité; vi. la gestion du système; vii. l'infrastructure de sauvegarde. 	
C5.3	Procédures d'expertise judiciaire et mesures de protection	Le soumissionnaire devrait fournir l'approche qu'il propose à l'égard des procédures d'expertise judiciaire et des mesures de protection.	<p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle le soumissionnaire démontre que l'approche qu'il propose à l'égard des procédures d'expertise judiciaire et des mesures de protection :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) facilitera la réalisation d'enquêtes judiciaires et fournira des mesures de protection des biens; (b) assurera la collecte, la conservation et la préservation des éléments probants et des preuves judiciaires.
C5.4	Organisation de sécurité	Le soumissionnaire devrait décrire l'expérience de l'organisation de sécurité qui assurera la sécurité de la SAE, y compris le nom, le rôle, une description des fonctions, l'expérience et les certifications de chaque personne.	<p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle l'organisation de sécurité du soumissionnaire démontre :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) l'expérience du personnel responsable de la sécurité de la SAE; (b) la pertinence des certifications du personnel; (c) les rôles et les fonctions du personnel; (d) la façon dont le personnel se tient au courant des tendances en matière de sécurité.
C5.5	Séparation des données	Le soumissionnaire doit proposer une approche pour la séparation des données qui comporte les éléments suivants :	Le Canada évaluera la mesure dans laquelle l'approche proposée par le soumissionnaire pour la séparation des données :

		<ul style="list-style-type: none"> i. la documentation relative à la conception du système d'information; ii. l'architecture du système d'information; iii. les paramètres de configuration du système d'information et la documentation connexe. 	<ul style="list-style-type: none"> (a) permet de gérer la séparation des données de façon logique; (b) permet de séparer les données du Canada dans tous les aspects des fonctionnalités du système et l'administration du système.
C5.6	Élimination	<p>Le soumissionnaire devrait fournir l'approche qu'il propose à l'égard de l'élimination des données du Canada, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. un plan de nettoyage de disques durs ou un plan d'action si le système est hébergé dans un environnement virtuel qui garantira que les données du Canada ne sont pas accessibles; ii. un plan d'élimination des données; iii. des processus et des procédures d'élimination du système; iv. un plan de destruction des documents en double qui peuvent être stockés dans un système de gestion des documents; v. le processus qu'il prévoit suivre lorsque le système ne sera plus requis et sera mis hors service. 	<p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle le soumissionnaire démontre que l'approche qu'il propose à l'égard de l'élimination des données du Canada :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) répond aux exigences d'élimination des données et des biens de TI décrites à l'Annexe 2 de la présente demande de soumissions; (b) s'harmonise avec l'Annexe 2 du document ITSG-33.
C5.7	Service de surveillance continue	<p>Le soumissionnaire devrait fournir l'approche qu'il propose à l'égard de la surveillance continue de la SAE et inclure les éléments suivants :</p>	<p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle le soumissionnaire démontre que l'approche qu'il propose à l'égard de la surveillance continue de la SAE assure :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) une grande visibilité opérationnelle;

		<ul style="list-style-type: none"> i. la stratégie de surveillance continue fondée sur la tolérance au risque définie; ii. les mesures, les paramètres et les fréquences d'évaluation de la surveillance et du contrôle de l'état établis; iii. des détails sur la collecte de données sur les mesures définies et ses aspects relatifs à l'établissement de rapports; iv. les méthodes d'analyse des données recueillies et des conclusions des rapports accompagnées de recommandations; v. les mécanismes de réponse aux résultats de l'évaluation qui doivent comprendre la prise de décisions quant à l'atténuation des vulnérabilités techniques, opérationnelles et de gestion, à l'acceptation du risque ou au transfert du risque à un autre responsable; vi. l'examen et la mise à jour des cycles pour favoriser l'amélioration continue et l'évolution des capacités de mesure. 	<ul style="list-style-type: none"> (b) la gestion solide, efficace et efficiente du contrôle des changements; (c) la conformité aux fonctions d'intervention en cas d'incident décrites dans la présente demande de soumissions.
C5.8	Attestation de sécurité de la TI de l'industrie	Le soumissionnaire devrait fournir une copie de ses attestations valides comme preuve de ses attestations de sécurité, et décrire la façon dont	Le Canada évaluera la mesure dans laquelle le soumissionnaire démontre :

		<p>chaque attestation de sécurité de la TI a été évaluée et obtenue (p. ex. évaluation par un tiers, autoévaluation), comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. FedRAMP; ii. Cloud Security Alliance – STAR; iii. COBIT; iv. ISO 27001; v. autres. 	<ul style="list-style-type: none"> (a) la pertinence du rôle du membre de son équipe (p. ex. membre d'une coentreprise, sous-traitant) qui détient l'attestation; (b) une rigueur quant à la façon dont les attestations ont été obtenues; (c) la pertinence des attestations du soumissionnaire par rapport aux exigences de la présente demande de soumissions.
C5.9	Gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès	<p>Le soumissionnaire devrait fournir des détails sur les capacités relatives au niveau d'assurance de la solution de gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès qu'il propose en ce qui a trait aux directives du CSTC énoncées dans le document ITSG-31A. Le soumissionnaire devrait indiquer le niveau d'assurance et démontrer de quelle façon il satisfait aux exigences de ce niveau.</p>	<p>Le Canada basera son évaluation sur ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aucun niveau = 0 point b) Niveau 1 = 0,5 points c) Niveau 2 = 1,75 points d) Niveau 3 = 2,25 points <p>Maximum de 2,25 points.</p>

C6	Exigences fonctionnelles supplémentaires	
C6.1	Exigences fonctionnelles supplémentaires – GÉNÉRALITÉS	
C6.1.1	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, A-10 Déroulement du travail – Généralités de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer s'il fournira la fonctionnalité ci-dessous pour répondre aux présentes exigences :	
	I. Appuyer des tutoriels intégrés en vue de faciliter la configuration d'un déroulement du travail par des administrateurs autorisés.	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,36 points</p>
C6.1.2	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, A-11 Charge de travail – Suivi et état de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Permettre aux administrateurs autorisés de configurer des formats d'affichage, des règles opérationnelles, des indicateurs et des déclencheurs d'alarme pour suivre l'état des charges de travail individuelles et d'équipes (p. ex. selon le bien ou le service).	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,54 points</p>
	II. Afficher les renseignements sur les charges de travail liées à l'approvisionnement pour les équipes et les personnes, dans divers formats, y compris, sans toutefois s'y limiter, des tableaux, des graphiques et des diagrammes.	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,36 points</p>
	III. Afficher des indicateurs de charge de travail et mettre en place des alarmes à déclencher en fonction des activités du dossier d'approvisionnement et des charges de travail individuelles ou de groupe.	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,54 points</p>
	IV. Permettre aux utilisateurs de trier, de filtrer et de regrouper les éléments de la charge de travail.	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,54 points</p>
	V. Permettre aux administrateurs autorisés de faire le suivi de l'itinéraire d'approvisionnement et donner un aperçu des	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p>

	activités d'approvisionnement prévues et du calendrier d'exécution.	Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,36 points
C6.2	Exigences fonctionnelles supplémentaires – SÉLECTION DES FOURNISSEURS ET GESTION DES CONTRATS	
C6.2.1	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, C-01 Sélection des fournisseurs et gestion des contrats – Gestion des demandes de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer s'il fournira la fonctionnalité ci-dessous en réponse aux présentes exigences :	
	I. Permettre à l'agent de négociation des contrats de regrouper les exigences similaires de demandes différentes en fonction de divers paramètres incluant le type de produits, la méthode d'approvisionnement et le lieu de livraison, et ce, afin de faciliter les achats groupés.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
C6.2.2	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, C-02 Sélection des fournisseurs et gestion des contrats – Planification et élaboration d'une stratégie de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Permettre aux administrateurs autorisés de créer, de configurer et de gérer différents modèles d'approvisionnement qui aideront l'agent de négociation des contrats pendant la phase de planification et d'élaboration d'une stratégie.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
	II. Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de gérer l'accès à diverses sources d'information internes et externes, y compris l'accès aux politiques, aux règles et aux règlements applicables (p. ex. hyperlien menant vers une politique se trouvant dans la solution ou ailleurs).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
	III. Permettre à l'agent de négociation des contrats de consulter différentes sources d'information internes et externes à tout moment pendant la planification et l'élaboration d'une stratégie.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,52 points

C6.2.3	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, C-03 Sélection des fournisseurs et gestion des contrats – Création de la DX de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Permettre aux administrateurs autorisés de configurer des déclencheurs et des alertes concernant d'autres activités de l'utilisateur qui doivent être effectuées conformément à un ensemble de règles préétablies.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,52 points
	II. Permettre à plusieurs utilisateurs de travailler simultanément à la rédaction des différentes sections d'une DX.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
	III. Permettre à l'agent de négociation des contrats d'avoir un aperçu de la mise en page et de la conception de tous les formulaires configurés (p. ex. appel d'offres, matrice d'évaluation, tableaux de prix).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,52 points
C6.2.4	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, C-04 Sélection des fournisseurs et gestion des contrats – Publication de la DX de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Permettre à l'agent de négociation des contrats de configurer une horloge de soumission en temps réel prenant en charge les fuseaux horaires et s'ajustant automatiquement à l'heure avancée.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,52 points
	II. Afficher une horloge de compte à rebours pour montrer le temps restant à une activité de sélection de fournisseurs.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
	III. Permettre aux administrateurs autorisés de déterminer si une soumission peut être ouverte ou non pendant la période de soumission (p. ex. avant la date de clôture des soumissions en continu).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,52 points
C6.2.5	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, C-05 Sélection des fournisseurs et gestion des contrats – Présentation des soumissions de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	

	I. Guider le fournisseur tout au long du processus de présentation de soumissions (p. ex. liste de vérification ou assistant intelligent).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,26 points
	II. Gérer un processus de soumission électronique « multi-enveloppes » en autorisant le fournisseur à organiser et à présenter ses soumissions en plusieurs enveloppes cachetées (soit une pour la soumission technique, une pour la soumission financière et une pour la certification).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,52 points
	III. Afficher un résumé de la soumission du fournisseur pour effectuer une dernière vérification avant la présentation.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
	IV. Fournir les liens des pièces jointes aux soumissions avec les sections de la DX ou les exigences individuelles de la DX qui leur sont rattachées.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
	V. Permettre au fournisseur d'importer, de modifier et de reporter des réponses provenant d'activités antérieures de sélection de fournisseurs en vue de répondre à des exigences récurrentes (p.ex. demander une fois et y répondre une fois).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,52 points
	VI. Permettre au fournisseur de fournir des renseignements de référence sur les cautionnements, les dépôts ou les chèques de garantie avec leurs soumissions.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,52 points
	VII. Vérifier de manière automatique et valider l'exhaustivité des réponses des fournisseurs.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points

C6.2.6	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, C-06 Sélection des fournisseurs et gestion des contrats – Évaluation des soumissions de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Assurer un environnement virtuel d'évaluation sécuritaire grâce à des paramètres définis et à des autorisations établies par les administrateurs autorisés au moyen de propriétés d'administration.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
	II. Permettre à l'agent de négociation des contrats de donner ou de supprimer des autorisations en vue d'assurer la collaboration entre les participants au cours du processus d'évaluation.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,52 points
	III. Comparer et évaluer les réponses et les capacités d'un ou de plusieurs fournisseurs par rapport à des questions prédéterminées.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
	IV. Effectuer une évaluation comparative des soumissions simultanément en évaluant notamment : a. chacun des articles d'un panier de biens; b. un groupe d'articles; et c. l'ensemble d'un panier de biens.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,52 points
	V. Permettre à l'agent de négociation des contrats de configurer l'évaluation technique et financière, afin d'effectuer une évaluation financière de certains articles du fichier de catalogue seulement.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
	VI. Permettre à l'agent de négociation des contrats de sélectionner et d'approuver des articles pour lesquels un fournisseur s'est qualifié à la suite de l'évaluation d'une soumission technique et financière.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
	VII. Permettre aux évaluateurs d'analyser les scénarios pendant l'évaluation des soumissions (p. ex. générer plusieurs scénarios d'optimisation par activité de sélection des fournisseurs).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,26 points

	VIII. Faciliter l'analyse des scénarios d'optimisation des soumissions en utilisant divers paramètres et diverses contraintes, notamment : a. des critères non financiers; b. des matrices et des tranches; et c. des réponses aux questions des DX.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
	IX. Permettre à l'agent de négociation des contrats de produire un sommaire général de l'évaluation des soumissions qui comprend : a. chaque étape du processus de soumission; b. l'attribution des notes, globalement de même qu'à chaque fournisseur; c. les résultats par consensus, comprenant une zone pour les commentaires des évaluateurs; d. le classement sur le plan qualitatif et quantitatif; e. la durée globale du cycle; et f. les résultats des cotes sous forme de tableau (selon la DX).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
	X. Permettre à l'agent de négociation des contrats de sélectionner et de déterminer le(s) fournisseur(s) retenu(s) proposé(s), et informer tous les intervenants du résultat.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
C6.2.7	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, C-07 Sélection des fournisseurs et gestion des contrats – Attribution du contrat de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Permettre à l'agent de négociation des contrats de configurer des avis visant à informer les soumissionnaires du résultat du processus de demande de soumissions (p. ex. lettres de refus) et d'envoyer ces avis aux soumissionnaires.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points

	II. Lier les résultats du processus d'évaluation à des modèles d'attribution de contrats pertinents, notamment des lettres de refus et des avis d'adjudication de contrat.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
	III. Créer la liste des utilisateurs qui recevront un avis visant à les informer de l'attribution d'un contrat.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,26 points
C6.2.8	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, C-08 Sélection des fournisseurs et gestion des contrats – Administration des contrats de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer s'il fournira la fonctionnalité ci-dessous pour répondre aux présentes exigences :	
	I. Établir des rappels et des jalons de gestion des contrats à différentes étapes des contrats (p. ex. configuration d'avis automatiques concernant les jalons des contrats, les périodes de transition et les prolongations de contrats).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
C6.2.9	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, C-10 Sélection des fournisseurs et gestion des contrats – Dépôt central de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Lier les deux versions (anglaise et française) de la clause pour faire automatiquement référence à la clause et la mettre à jour dans la version anglaise lorsqu'on fait référence à une clause dans la version française, ou vice versa.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,78 points
	II. Rendre toutes les versions des clauses et des conditions générales accessibles au public au moyen du portail.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,52 points
	III. Conserver les formules de coût dans le dépôt comme partie intégrante des gabarits.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,26 points
C6.3	Exigences fonctionnelles supplémentaires – GESTION DE L'APPROVISIONNEMENT	

C6.3.1	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, D-05 Catalogue – Fichier de catalogue de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer s'il fournira quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Permettre aux administrateurs autorisés de créer un lien d'identification permettant d'indiquer les articles qui sont équivalents (même montage, forme et fonction) aux autres.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,81 points
	II. Rassembler les articles dans des groupes facultatifs desquels ils peuvent être retirés par l'utilisateur (p. ex. garantie prolongée sur un produit).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,81 points
	III. Inclure des images multiples (p. ex. différentes vues) pour chaque article du catalogue.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,55 points
	IV. Inclure un modèle de visualisation à 360 degrés pour un article du catalogue.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,28 points
C6.3.2	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, D-06 Catalogue – Prix de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de gérer les fourchettes de prix échelonnés cumulatifs qui sont appliquées à une commande individuelle pour des articles qui figurent dans un fichier de catalogue (p. ex. le prix échelonné serait offert à un utilisateur en fonction des commandes cumulatives).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,81 points
	II. Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de gérer les fourchettes de prix échelonnés en vrac qui permettent d'appliquer des escomptes sur une commande individuelle pour un fichier de catalogue (p. ex. un	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,81 points

	escompte est appliqué sur l'ensemble de la commande en fonction d'un montant en dollars).	
	III. Se connecter au tableau de l'indice des prix à la consommation applicable de Statistique Canada pour mettre à jour les prix lorsqu'il convient de le faire, conformément à une entente contractuelle ou à une entente-cadre.	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,81 points</p>
C6.3.3	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, D-08 Catalogue – Panier d'achat – Généralités de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Calculer la distance (aérienne, ou terrestre au moyen d'une infrastructure existante et non « à vol d'oiseau ») entre de multiples points afin de déterminer les coûts totaux (p. ex. nombre de kilomètres multiplié par le coût par kilomètre).	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,81 points</p>
	II. Fournir une mise en page configurable de la demande d'achat.	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,28 points</p>
C6.3.4	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, D-09 Catalogue – Panier d'achat – Recherche de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Exécuter une recherche interactive croisée pour un article.	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,81 points</p>
	II. Proposer des produits ou des services complémentaires ou connexes (ventes croisées) sans égard à la marque des biens ou des services choisis par l'utilisateur (p. ex. un sac, une garantie et un service d'installation seraient proposés avec l'achat d'un ordinateur portable).	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,28 point</p>
C6.3.5	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, D-10 Catalogue – Panier d'achat – Création de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	

	I. Indiquer des valeurs intelligentes par défaut pour les codes financiers en fonction de l'utilisateur, du ministère, du fournisseur, du produit de base, de l'article ou de toute combinaison de ces éléments sur l'article visé par la demande d'achat.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,55 points
	II. Déterminer si une demande d'achat constitue des dépenses en immobilisations ou des dépenses d'exploitation en fonction d'au moins une des méthodes ci-dessous : - sélection de l'utilisateur; - compte du grand livre général; - code de produit.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,28 point
	III. Lors de la commande d'un bien ou d'un service (p. ex. véhicules), permettre au fournisseur de sélectionner le distributeur, le revendeur ou l'agent autorisé dont le code postal est le plus près du point de livraison si le client n'en a nommé aucun.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,81 points
C6.3.6	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, D-11 Catalogue – Panier d'achat – Affichage de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Afficher les produits récemment consultés par les utilisateurs.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,28 points
	II. Afficher un écran récapitulatif sur une seule page de la demande d'achat aux fins d'approbation du flux de travail et avant de la présenter à un fournisseur.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,55 points
C6.3.7	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, D-12 Catalogue – Panier d'achat – Répertoire de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer s'il fournira la fonctionnalité ci-dessous pour répondre aux présentes exigences :	
	I. Permettre aux fournisseurs de mettre à jour l'état de disponibilité des biens ou des services; cet état doit	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point

	permettre une configuration en temps réel, par lots prévus au calendrier ou de façon manuelle.	Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,81 points
C6.3.8	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, D-13 Catalogue – Panier d'achat – Gestion de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Permettre aux utilisateurs de reproduire une commande existante et de créer une demande d'achat modifiable à laquelle peut accéder un groupe sélectionné d'utilisateurs.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,81 points
	II. Permettre aux utilisateurs de créer une demande d'achat avec une commande normalisée qui sera passée à des intervalles réguliers (p. ex. commande mensuelle de papier).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,55 points
C6.4	Exigences fonctionnelles supplémentaires – APPROVISIONNEMENT EN SERVICES	
C6.4.1	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, E-02 Acquisition de services – Catalogue – Gestion – Création de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Permettre aux administrateurs autorisés de configurer l'accès autorisé afin de visualiser et de modifier les qualifications applicables à des catégories ou à des sous-catégories de ressources particulières.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
	II. Permettre aux fournisseurs d'indiquer dans le catalogue s'ils possèdent un bureau local dans la région applicable, et aux administrateurs autorisés de configurer le moment où ces renseignements sont mis à la disposition d'un utilisateur lors du processus de commande.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,8 points
	III. Permettre aux fournisseurs d'indiquer dans le catalogue la région dans laquelle ils offrent des services particuliers (p. ex. type d'aéronef disponible dans une base aérienne), afin d'aider l'utilisateur à sélectionner un fournisseur lors du processus de commande.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
C6.4.2	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, E-03 Acquisition de services – Panier d'achat – Généralités de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	

	I. Permettre aux fournisseurs de soumettre des questions sur une demande d'achat et aux utilisateurs d'appliquer une métabalise à une question, ainsi que de publier et de modifier la question et la réponse dans les deux langues officielles durant la période de réponse, sans toutefois publier le nom du fournisseur, afin que tous les fournisseurs puissent les visualiser (p. ex. formulaire de questions et de réponses).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
	II. Permettre aux administrateurs autorisés de visualiser l'état de la réponse d'un fournisseur pour une commande précise (p. ex. aucun intérêt manifesté, réponse évaluée mais rejetée, aucune invitation envoyée, commande passée) à partir de la liste des fournisseurs invités durant le processus de commande.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
	III. Permettre aux administrateurs autorisés de configurer l'état de l'évaluation des ressources proposées (p. ex. évaluation effectuée, évaluation en cours, ressources présélectionnées, acceptées ou rejetées), et d'afficher et de configurer certains avis à envoyer aux fournisseurs concernant leur état respectif.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,8 points
C6.4.3	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, E-04 Acquisition de services – Panier d'achat – Création de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Aviser l'utilisateur des préférences linguistiques des fournisseurs invités pour chaque méthode d'approvisionnement et région respective avant de créer la demande d'achat.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
	II. Appliquer les paiements d'étape selon le montant configuré de la valeur totale de la commande indiqué dans la demande d'achat (p. ex. le fournisseur reçoit 40 000 \$ pour l'exécution du jalon 1 et les 60 000 \$ restants pour l'exécution du jalon 2).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points

C6.4.4	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, E-06 Acquisition de services – Gestion de l'EDT – Généralités de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Sélectionner plusieurs ressources dans un EDT auprès d'un fournisseur unique (p. ex. analyste des activités et gestionnaire de projet de l'entreprise A).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
	II. Diviser un EDT entre plusieurs ressources afin d'établir un contrat à fournisseurs multiples (p. ex. analyste des activités de l'entreprise A et gestionnaire de projet de l'entreprise B).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
	III. Permettre aux utilisateurs de configurer le pourcentage de paiement applicable qui doit être associé à chaque jalon dans la demande d'achat (p. ex. le fournisseur reçoit 40 % pour l'exécution du jalon 1 et les 60 % restants pour l'exécution du jalon 2).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
C6.4.5	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, E-09 Acquisition de services – Gestion de l'EDT – 3Formulaire d'établissement d'EDT de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer s'il fournira la fonctionnalité ci-dessous pour répondre aux présentes exigences :	
	I. Permettre aux utilisateurs de sauvegarder les sections nouvellement créées dans le dépôt du formulaire d'établissement d'EDT.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,8 points
C6.4.6	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, E-11 Acquisition de services – Gestion de l'EDT – Modifications à l'EDT de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Sélectionner les modifications à un EDT qui feront automatiquement l'objet d'un suivi dans un registre des modifications, y compris les dates auxquelles les modifications ont été apportées et l'utilisateur qui les a effectuées.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
	II. Permettre aux utilisateurs de sélectionner la version de l'EDT qu'ils souhaitent comparer avec les modifications sélectionnées (p. ex. visualiser uniquement les différences	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point

	entre les versions 3 et 4 de l'EDT et masquer toutes les modifications antérieures).	Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
	III. Soumettre les modifications à l'EDT à un processus d'approbation avant de les publier.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
	IV. Présenter une version à jour de l'EDT sans les modifications sélectionnées.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
C6.4.7	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, E-13 Acquisition de services – Gestion des ressources – Gestion du rendement de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer s'il fournira la fonctionnalité ci-dessous pour répondre aux présentes exigences :	
	I. Permettre aux utilisateurs de configurer des examens de rendement de ressource à intervalle déterminé. Par la suite, ces examens ainsi configurés seront mis à la disposition du client dans l'exercice de ses responsabilités contractuelles selon la période prescrite (p. ex. tous les deux mois, à la fin du contrat uniquement).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
C6.4.8	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, E-14 Acquisition de services – Fichier principal des ressources de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Permettre aux administrateurs autorisés d'activer et de désactiver les profils des ressources.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
	II. Permettre aux utilisateurs de maintenir leur version du profil de ressource d'une proposition dans le cas d'une ressource particulière (p. ex. si plus d'un fournisseur propose la même ressource) et de mettre à jour les qualifications, en fournissant à l'utilisateur l'option de visualiser les modifications sélectionnées et les versions définitives.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points

	III. Permettre aux administrateurs autorisés d'effectuer une vérification des projets cités en référence et d'en consigner les résultats afin de valider l'exactitude des qualifications et de l'expérience des ressources proposées en ce qui a trait aux références présentées par le fournisseur.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
	IV. Déterminer si une ressource ou un fournisseur a déjà effectué des travaux pour l'organisation cliente.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,8 points
	V. Permettre à chaque organisation de créer et de gérer les activités d'intégration et de départ configurables de chaque ressource dans le cadre d'un contrat précis (p. ex. attribution des biens ou du répertoire, délivrance des identifiants de sécurité) tout en étant en mesure de joindre les documents d'accompagnement et de désigner un responsable pour chaque activité.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
	VI. Suivre l'état des activités d'intégration et de départ et configurer les dates auxquelles les activités inachevées doivent être signalées aux échelons supérieurs en envoyant un avis à l'utilisateur approprié (p. ex. entente de non-divulcation pour une ressource précise qui n'est pas encore signée, et qui est donc indiquée comme inachevée).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,2 points
C6.5	Exigences fonctionnelles supplémentaires – RENSEIGNEMENTS D'AFFAIRES	
C6.5.1	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, G-01 Renseignements d'affaires – Généralités de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Permettre aux administrateurs autorisés de créer, de gérer et de publier des modèles de rapports normalisés, et de les mettre à la disposition des autres utilisateurs.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,24 points

	II. Permettre aux utilisateurs de gérer, d'organiser et de stocker un nombre illimité de rapports de divers types et diverses catégories.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,36 points
C6.5.2	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, G-02 Renseignements d'affaires – Établissement de rapports de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Permettre aux utilisateurs de générer des rapports d'analyse transversale dans lesquels il est possible de visualiser des renseignements à un niveau précis et de passer à d'autres niveaux selon la valeur sélectionnée par les utilisateurs.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,36 points
	II. Permettre aux utilisateurs de générer des rapports statiques ponctuels et de les sauvegarder aux fins d'utilisation ultérieure.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,36 points
	III. Permettre aux utilisateurs de personnaliser leurs requêtes et rapports au moyen de l'outil ponctuel de requête et d'établissement de rapports de la solution, qui a une couche sémantique réutilisable contenant des termes opérationnels familiers et communs qui permet aux utilisateurs qui ne sont pas nécessairement habiles avec les technologies : a. de consulter les sources de données disponibles; b. d'accéder aux mesures prédéfinies; et c. d'explorer les hiérarchies.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,36 points
	IV. Produire des rapports relatifs à l'état des possibilités d'approvisionnement et des matrices de données connexes, notamment : a. le nombre de possibilités d'approvisionnement et leur état;	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,36 points

	<p>b. le temps de traitement (p. ex. par fournisseur, par client);</p> <p>c. le nombre de transactions (p. ex. mesures des utilisateurs, nombre d'achats); et</p> <p>d. étape et état de l'approbation.</p>	
V.	<p>Produire des rapports qui peuvent classer les fournisseurs et afficher les tendances relatives au rendement des fournisseurs au fil du temps en fonction de diverses données recueillies, notamment :</p> <p>a. la qualité;</p> <p>b. le rendement de la prestation par les fournisseurs; et</p> <p>c. le rendement des services.</p>	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,24 points</p>
VI.	<p>Produire des rapports relatifs aux dépenses qui peuvent contenir divers renseignements sommaires ou détaillés, notamment :</p> <p>a. les économies potentielles;</p> <p>b. les dépenses d'une année à l'autre par catégorie de produit et par fournisseur;</p> <p>c. les dépenses cumulatives par bon de commande et par facture; et</p> <p>d. des rapports sur les dépenses pour les arrangements en matière d'approvisionnement et les offres à commandes par divers paramètres (p. ex. par fournisseur, par région).</p>	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,36 points</p>
VII.	<p>Produire des rapports relatifs à l'accès des utilisateurs et des groupes aux objets et aux composantes de la solution, notamment :</p> <p>a. l'accès complet et partiel aux dossiers d'approvisionnement;</p> <p>b. les droits, les privilèges et les restrictions d'accès aux fonctions des utilisateurs et des groupes pour les composantes assignées;</p>	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,12 points</p>

	c. les droits, les privilèges et les restrictions d'accès aux renseignements des utilisateurs et des groupes; et d. l'accès des utilisateurs et des groupes aux propriétés des métadonnées.	
C6.5.3	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, G-03 Renseignements d'affaires – Analyse de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Faciliter la veille stratégique et l'analyse détaillée propres à des articles (p. ex. le nombre d'unités d'un article qui ont été achetées, l'identité de l'acheteur, l'identité du vendeur, le montant de l'achat, le contrat visé).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,36 points
	II. Analyser et calculer la croissance des transactions traitées dans une période précise, en fonction de divers paramètres (p. ex. par fournisseur, par client).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,24 points
C6.5.4	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, G-04 Renseignements d'affaires – Tableau de bord d'établissement de rapports et d'analyse de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Permettre et soutenir un grand éventail d'outils de visualisation des données sur les renseignements d'affaires, notamment : a. l'affichage de plusieurs objets différents sur une page comme un tableau, une photo et un texte; b. divers types de graphiques (p. ex. à barres, en nuage, combiné, croisé dynamique, à bâtons, radar, en aires, en banderole, à barres empilées); c. divers types de graphiques avec des indicateurs cibles (p. ex. à bâtons, à puces, à bulles); d. des mesures et des indicateurs; et e. des graphiques 2D et 3D.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,36 points
	II. Permettre aux utilisateurs de configurer et de créer des tableaux de bord d'établissement de rapports et d'analyse hautement interactifs ainsi que de définir des mesures et	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point

	des données grâce à une exploration visuelle et à des analyses avancées intégrées.	Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,36 points
	<p>III. Permettre aux utilisateurs de configurer et de créer des tableaux de bord d'établissement de rapports et d'analyse contenant des renseignements opérationnels et stratégiques qui permettent notamment :</p> <p>a. l'établissement, la distribution et l'impression de rapports et de gadgets logiciels;</p> <p>b. la configuration de paramètres, de filtres et de messages-guides; et</p> <p>c. la navigation assistée dans les tableaux de bord.</p>	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,36 points</p>
	<p>IV. Permettre aux utilisateurs de configurer et de générer des rapports sous forme de tableaux de bord qui présentent toutes les initiatives d'approvisionnement en cours, leur état d'avancement et leurs échéanciers.</p>	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,36 points</p>
	<p>V. Permettre aux utilisateurs de configurer et de générer des modèles d'affichage des données personnalisés dans les tableaux de bord d'établissement de rapports et d'analyse, ainsi que dans les pages des rapports.</p>	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,24 points</p>
	<p>VI. Permettre aux utilisateurs de passer facilement du tableau de bord d'établissement de rapports et d'analyse à toutes les applications de gestion des dépenses et à tous les modules d'approvisionnement pertinents.</p>	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,36 points</p>
C6.6	Exigences fonctionnelles supplémentaires – GESTION DES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS	
C6.6.1	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, H-01 Gestion des relations avec les fournisseurs – Gestion des profils des fournisseurs de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	<p>I. Permettre aux administrateurs autorisés de configurer des règles opérationnelles et de définir les paramètres pour l'activation et la désactivation des fournisseurs, notamment :</p>	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,08 points</p>

	<p>a. les utilisateurs autorisés activent ou désactivent la fonction d'activation et de désactivation des fournisseurs; et</p> <p>b. le système active ou désactive automatiquement les paramètres des comptes des fournisseurs.</p>	
	<p>II. Remplir automatiquement le formulaire d'inscription des fournisseurs en fonction de renseignements et de données provenant d'autres systèmes, et permettre aux fournisseurs de tenir à jour leurs propres renseignements, notamment :</p> <p>a. le nom, l'adresse et les coordonnées;</p> <p>b. le statut de propriétaire autochtone;</p> <p>c. l'inscription au Programme des marchandises contrôlées;</p> <p>d. les états financiers;</p> <p>e. des renseignements sur le paiement par dépôt direct;</p> <p>f. des renseignements sur la solvabilité (carte fantôme); et</p> <p>g. les caractéristiques spéciales de l'entreprise.</p>	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,72 points</p>
C6.6.2	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, H-02 Gestion des relations avec les fournisseurs – Rendement de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	<p>I. Tenir un répertoire de sondages et de fiches de rendement qui est accessible uniquement au moyen d'un accès fondé sur les rôles et qui est organisé d'un certain nombre de façons, notamment :</p> <p>a. les contrats;</p> <p>b. les ententes-cadres; et</p> <p>c. les fournisseurs.</p>	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,72 points</p>
	<p>II. Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de créer des versions distinctes des sondages sur un sujet particulier, notamment :</p> <p>a. l'emplacement géographique;</p>	<p>Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point</p> <p>Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,08 points</p>

	b. l'approvisionnement; et c. les intervenants.	
III.	Permettre aux administrateurs autorisés de configurer et de prévoir des sondages.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,72 points
IV.	Permettre aux utilisateurs de définir et de mettre à jour des indicateurs de rendement clés dans le cadre du processus de gestion du rendement.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,08 points
V.	Définir les seuils maximaux et les objectifs pour chaque indicateur de rendement clé visant un fournisseur ou une catégorie.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,08 points
VI.	Aviser les utilisateurs dont le nom figure sur la liste configurable lorsque la note des indicateurs de rendement clés est inférieure aux objectifs établis.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,72 points
VII.	Mettre en correspondance les questions posées dans le cadre des sondages et des indicateurs de rendement clés précis, et extraire automatiquement des données tirées des réponses aux sondages pour remplir une fiche de rendement.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,72 points
VIII.	Regrouper et fusionner les résultats de plusieurs sondages en une seule fiche de rendement.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,08 points
IX.	Soumettre les fiches de rendement à l'examen par les utilisateurs désignés.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,08 points

	X. Permettre aux utilisateurs de collaborer avec les fournisseurs relativement aux résultats des fiches de rendement et aux mesures de suivi connexes.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,72 points
	XI. Permettre aux fournisseurs d'avoir un accès en lecture seule à leurs fiches de rendement et aux résultats des sondages.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,08 points
	XII. Extraire des données qualitatives et quantitatives de sources de tierces parties et de la solution dans le cadre de la production de fiches de rendement.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,72 points
	XIII. Permettre l'exécution de diverses fonctions des fiches de rendement, notamment : a. la représentation graphique des résultats des fiches de rendement; b. la production de fiches de rendement pour différents niveaux de rendement (p. ex. lorsque le rendement est supérieur aux objectifs, à risque ou inférieur aux objectifs); et c. le classement des fournisseurs pour des produits précis par la pondération des notes figurant sur les fiches de rendement (p. ex. premier rang et dernier rang).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,72 points
C6.6.3	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, H-03 Gestion des relations avec les fournisseurs – Outils d'évaluation de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Permettre aux administrateurs autorisés de dupliquer des sondages créés précédemment pour les réutiliser.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,72 points
	II. Permettre aux créateurs de sondages et aux répondants aux sondages de sauvegarder des sondages créés ou	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point

	remplis de façon partielle, comme des ébauches à achever ultérieurement.	Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,08 points
	III. Permettre aux créateurs de sondages de cibler et de sélectionner des répondants à des sondages ciblés en fonction de divers paramètres, notamment : a. leur emplacement géographique; et b. le produit.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,08 points
	IV. Permettre aux créateurs de sondages et aux répondants aux sondages d'ajouter des pièces jointes aux sondages sans limiter le nombre de pièces jointes ou la taille de ces dernières.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,72 points
	V. Distribuer des sondages et assurer le suivi des personnes qui répondent aux sondages en indiquant l'heure et la date à l'aide d'un timbre.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,08 points
	VI. Intégrer la distribution et l'approbation des sondages aux flux de travaux, notamment : a. envoyer les sondages aux répondants et aux approbateurs; et b. approuver la publication des résultats des sondages dans des fiches de rendement.	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,08 points
C6.6.4	En plus de la fonctionnalité précisée dans la partie 5, H-05 Gestion des relations avec les fournisseurs – Avis de l'EDT, le soumissionnaire devrait indiquer quelles fonctionnalités parmi celles exigées ci-dessous il pourra fournir :	
	I. Permettre aux administrateurs autorisés de configurer diverses fonctions liées aux avis pour toutes les activités comprises dans le module de gestion des relations avec les fournisseurs, notamment : a. des rappels qui peuvent être envoyés aux participants aux sondages; b. des courriels envoyés dans le cadre de sondages;	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,08 points

	c. la programmation d'événements, de déclencheurs et d'alertes automatiques; et d. l'activation et la désactivation des avis automatiques.	
II.	Assurer le suivi de la mise à jour et du renouvellement des renseignements figurant dans les profils des fournisseurs, et aviser automatiquement l'agent de négociation des contrats et les fournisseurs du besoin de mettre à jour et de renouveler régulièrement ces renseignements, notamment : a. la date de renouvellement des compétences et des certifications; b. des renseignements relatifs aux cotes de sécurité; et c. l'état des fournisseurs (actif ou inactif en fonction d'un ensemble de règles configurables).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 1,08 points
III.	Permettre aux utilisateurs de programmer des activités et des tâches associées à un fournisseur et aviser les utilisateurs lorsque des tâches sont prévues (p. ex. réunion de rendement).	Le soumissionnaire ne peut pas fournir cette fonctionnalité = 0 point Le soumissionnaire fournira cette fonctionnalité = 0,36 points

4. Échelles d'évaluation technique

Échelle 1 – Expérience démontrée

0	Point non abordé – Aucune réponse n'a été fournie ou la réponse ne traite pas de l'exigence de la présente demande de soumissions.
1	Point à peine abordé – La proposition ne démontre pas l'expérience exigée en raison du nombre important de lacunes qu'elle comporte. Les lacunes et les faiblesses démontrent que le soumissionnaire n'a pas atteint les objectifs. Le soumissionnaire a démontré une expérience limitée, mais elle a peu de lien avec les exigences de la demande de soumissions.
2	Point abordé partiellement – La proposition ne démontre pas que le soumissionnaire a atteint tous les objectifs en raison du nombre important de lacunes ou de faiblesses qu'elle comporte. Par contre, le soumissionnaire fait preuve d'une certaine capacité et démontre qu'il possède une expérience qui a un certain rapport avec les exigences de la demande de soumissions.
3	Point abordé de manière satisfaisante – La proposition ne démontre pas que le soumissionnaire a atteint tous les objectifs en raison du nombre raisonnable de lacunes ou de faiblesses qu'elle comporte. Par contre, le soumissionnaire fait preuve d'une capacité acceptable et démontre qu'il possède une expérience qui a un lien adéquat avec les exigences de la demande de soumissions.
4	Point abordé de manière très convenable – La proposition démontre que le soumissionnaire a presque atteint les objectifs et ne comporte que quelques lacunes ou faiblesses. Le soumissionnaire fait preuve d'une très bonne capacité et démontre une expérience qui a un très bon rapport avec les exigences de la demande de soumissions.
5	Point abordé de manière remarquable – La proposition démontre que le soumissionnaire a atteint tous les objectifs et ne comporte que très peu de lacunes ou de faiblesses, voire aucune. Le soumissionnaire fait preuve d'une excellente capacité et démontre une expérience qui a un excellent rapport avec les exigences de la demande de soumissions.

Échelle 2 – Échelle générale

0	Point non abordé – Les renseignements fournis par le soumissionnaire ne se rapportaient pas aux critères ou ce dernier a négligé de fournir une réponse.
1	Point à peine abordé – La proposition démontre une faible compréhension des exigences de la demande de soumissions, et l'approche proposée n'aborde pas les facteurs importants. L'approche proposée présente des lacunes importantes, ne répondrait probablement pas aux exigences de la demande de soumissions et ne constitue pas une valeur technique pour le Canada. La proposition présente un risque résiduel* perçu important pour le Canada.
2	Point abordé partiellement – La proposition démontre une certaine compréhension des exigences de la demande de soumissions, et l'approche proposée aborde certains facteurs importants. L'approche proposée présente des lacunes, ne répondrait probablement pas aux exigences de la demande de soumissions ou ne serait probablement pas efficace, et ne constitue pas une bonne valeur technique pour le Canada. La proposition présente un risque résiduel perçu moyen pour le Canada.
3	Point abordé de manière satisfaisante – La proposition démontre une compréhension adéquate des exigences de la demande de soumissions, et l'approche proposée aborde la plupart des facteurs. L'approche proposée présente des lacunes mineures, répondrait probablement aux exigences de la demande de soumissions et constitue une bonne valeur technique pour le Canada. La proposition présente un risque résiduel perçu moyen ou faible pour le Canada.
4	Point abordé de manière très convenable – La proposition démontre une très bonne compréhension des exigences de la demande de soumissions, et l'approche proposée aborde tous les facteurs importants. L'approche proposée ne présente aucune lacune importante, répondrait probablement aux exigences de la demande de soumissions, serait probablement efficace, donnerait de très bons résultats et constitue une très bonne valeur technique pour le Canada. La proposition présente un risque résiduel perçu faible pour le Canada.
5	Point abordé de manière remarquable – La proposition démontre une excellente compréhension des exigences de la demande de soumissions, et l'approche proposée aborde tous les facteurs importants. L'approche proposée ne présente aucune lacune apparente, répondrait probablement aux exigences de la demande de soumissions, serait probablement efficace, donnerait de bons résultats et constitue une excellente valeur technique pour le Canada. La proposition présente un risque résiduel apparent faible ou nul pour le Canada.

*Un risque résiduel est un risque qui demeure présent après que les mesures d'atténuation des risques du soumissionnaire sont prises en compte.

5. Calcul de la note

Chaque critère indique ce que le soumissionnaire doit fournir pour étayer la démonstration de sa capacité à satisfaire au critère en fonction des exigences de la demande de soumissions. Pour chaque critère, une note de 0 à 5 sera attribuée selon l'échelle applicable. Les notes seront attribuées de la façon suivante :

- 0 – 0 % de la pondération associée à un critère*
- 1 – 20 % de la pondération associée à un critère*
- 2 – 40 % de la pondération associée à un critère*
- 3 – 60 % de la pondération associée à un critère*
- 4 – 80 % de la pondération associée à un critère*
- 5 – 100 % de la pondération associée à un critère*

Par exemple, si une note de 3 est accordée à une proposition pour l'évaluation du critère C-1.1, alors la note globale accordée à la proposition pour ce critère sera calculée de la manière suivante :

Note de 3 = 60 %

Pondération associée au critère C.1.1 – Services de gestion des installations – Ajout = 54 points

Par conséquent, $60 \% \times 54 = 32,40$ points

PIÈCE JOINTE 3 DE LA PARTIE 4 : **MÉTHODE D'ÉVALUATION DE LA** **CONVIVALITÉ**

Table of Contents

1.	Aperçu de la méthode d'évaluation de la convivialité.....	838
1.1	Étape 1 : Analyse Heuristique	838
1.2	Étape 2 : Essais de la convivialité sommatifs.....	841
1.3	Dispositifs utilisés pour les essais	845
1.4	Production de rapports	845

1. Aperçu de la méthode d'évaluation de la convivialité

L'objectif global d'un examen indépendant réalisé par un tiers est d'évaluer les solutions des fournisseurs présélectionnées et d'établir un point de référence, en tenant compte des facteurs humains et de la convivialité. Évaluer et comparer le rendement des solutions présélectionnées en tenant compte des facteurs humains et de la convivialité implique de se concentrer sur l'interface et sur le recours à la solution par les utilisateurs. L'évaluation servira à examiner la façon dont les utilisateurs cibles ont recours à chaque solution et la mesure dans laquelle leurs interfaces s'harmonisent aux comportements et aux attentes des utilisateurs. Une évaluation comparative servira à mesurer le rendement de chacune des solutions présélectionnées, en fonction de paramètres précis et prédéterminés.

L'examen indépendant réalisé par un tiers s'articulera autour de deux sources de données, qui seront regroupées dans un rapport final sur le rendement :

- a. Étape 1 : Analyse heuristique des solutions présélectionnées
- b. Étape 2 : Essais de convivialité sommatifs des solutions présélectionnées auprès de 30 participants

1.1 Étape 1 : Analyse Heuristique

Trois examinateurs experts indépendants évalueront chacune des solutions présélectionnées en fonction d'un ensemble de principes relatifs à la convivialité, qui correspondent à des critères heuristiques. Ces critères seront harmonisés avec des principes de convivialité précis, puis utilisés pour mesurer le rendement de chacune des solutions présélectionnées, en fonction de sa facilité d'utilisation et de sa convivialité.

L'examen indépendant mené par chacun des membres du comité d'experts doit impérativement être fondé sur un cadre d'évaluation normalisé. Ce cadre permettra d'éliminer tout *a priori* potentiel lors de l'examen, et de garantir que l'examen est réalisé afin d'évaluer le rendement de la solution en fonction d'objectifs de convivialité.

(i) Critères heuristiques proposés :

Le tableau suivant présente les catégories heuristiques et les critères indépendants, qui seront utilisés pour évaluer chacune des solutions présélectionnées.

Catégorie heuristique :	Critères heuristiques :	Pondération
Fonctions d'aide et de soutien	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilité d'une aide contextuelle• Découvrabilité• Clarté des instructions	20 %
Atténuation des erreurs	<ul style="list-style-type: none">• Messages d'erreur en direct• Messages d'erreur faciles à voir• Clarté des instructions (le message est-il clair, et l'utilisateur peut-il déterminer la nature de l'erreur et la corriger?)• Possibilité de corriger l'erreur et de passer à autre	15 %

	<p>chose</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les changements ou les modifications peuvent être apportés intuitivement, sans interrompre le flux de travail 	
Navigation et flux de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Des indications guident l'utilisateur dans la réalisation de tâches et l'aident à se situer globalement dans la solution • Possibilité de retracer les étapes • Des champs facilitent la navigation par onglet • Le langage utilisé est orienté vers utilisateur et non pas inspiré du jargon de l'institution 	30 %
Réalisation des tâches	<ul style="list-style-type: none"> • Parcours clair pour commencer des tâches précises (aucune ambiguïté quant au point de départ) • Si des documents sont requis, la solution offre un accès intuitif à ces ressources (ou les extraits de manière intuitive d'autres sources de données) • Possibilité d'effectuer la tâche au sein de la solution (il n'est pas nécessaire de chercher des renseignements à l'extérieur de la solution pour achever la tâche) • Les zones de saisie sont claires • Les zones de saisie sont formatées, au besoin (p. ex. date, numéro de téléphone, adresse). Il n'est pas nécessaire d'appliquer manuellement une mise en forme. • Il est possible de recevoir une notification lorsque la tâche est terminée (p. ex. mises à jour sur l'état) • Lorsque la tâche est terminée : indicateurs de suivi ou de progrès? Messages clairs? 	35 %

(ii) Échelle de cotation de l'analyse heuristique :

Le rendement de chacune des solutions, évalué en fonction des critères heuristiques, sera noté en fonction de l'échelle suivante :

- 1 = Ne répond à aucune des attentes liées aux critères
- 2 = Répond à un nombre minimal d'attentes liées aux critères
- 3 = Répond à certaines attentes liées aux critères
- 4 = Répond à la plupart des attentes liées aux critères
- 5 = Satisfait à toutes les attentes liées aux critères ou les dépasse

Les trois examinateurs noteront chacune des solutions indépendamment, en se fondant sur des paramètres heuristiques précis et ils consigneront leurs observations. L'analyse sera élaborée en fonction de tâches précises que les utilisateurs doivent accomplir, qui seront prises en compte dans le cadre des essais de convivialité sommatifs (voir l'étape 2). Ce cadre fera en sorte que les examinateurs évalueront toutes les solutions de la même façon.

(iii) Production de rapports relatifs aux analyses heuristiques :

Les trois analyses indépendantes seront ensuite regroupées, et on calculera une moyenne à partir des notes attribuées par les trois examinateurs, pour chacun des éléments heuristiques. Ce calcul permettra d'obtenir une note moyenne pour chacune des catégories et pour chacun des critères heuristiques. Une note moyenne pondérée sera ensuite calculée pour chacune des catégories.

La figure 1 fournit des exemples de catégorie heuristique, de critères heuristiques précis, de côtes et de pondérations. Dans cet exemple, la catégorie : *But, portée, et stratégie de positionnement* est subdivisée en fonction des critères suivants :

- La page d'accueil définit tout de suite clairement le but et la portée du site.
- Le site révèle une spécialisation poussée et une expertise pointue.
- Le site se distingue de celui des concurrents. Le site précise les raisons pour lesquelles on devrait le consulter plutôt que d'autres sites.
- Le site précise les raisons pour lesquelles on devrait le consulter plutôt que d'avoir recours à d'autres moyens (p. ex. documents imprimés, lignes téléphoniques, etc.).

Ces précisions sont illustrées à la figure 1 ci-dessous (il s'agit d'un exemple de grille d'évaluation, tiré d'un autre examen heuristique).

Figure1 – Grille d'évaluation partielle (exemple)

Catégorie	Critères	Degré de conformité aux critères (p. ex. 1 = faible (nul); 5 = élevé (fort degré de conformité, probablement le meilleur de sa catégorie. S.O. = sans objet ou inconnu			
		Cote	Coefficient de pondération	Cote pondérée	Description
But, portée et stratégie de positionnement	La page d'accueil définit tout de suite clairement le but et la portée du site	4	2	8	Page d'entrée : « [...] rencontrez notre personnel et nos clients exceptionnels, apprenez-en davantage sur notre expertise de pointe, accédez à des nouvelles et à des renseignements intéressants liés au droit des affaires canadien, et découvrez d'autres précisions précieuses... [...] ». Une animation Flash précise qu'il s'agit d'une société d'avocats.
	Le site révèle une spécialisation poussée et une expertise pointue.	3	2	6	La page d'accueil suggère que l'entreprise s'intéresse à l'évolution de la législation transfrontalière, mais on ignore s'il s'agit d'une priorité. « Les principaux domaines d'expertise » englobent environ une vingtaine de domaines. – C'est trop diffus.
	Le site se distingue de celui des concurrents. Le site précise les raisons pour lesquelles on devrait le consulter plutôt que d'autres sites.	1	1	1	Un document PDF proposé sur la page d'accueil explique les raisons pour lesquelles les clients devraient faire appel aux services de l'entreprise.
	Le site précise les raisons pour lesquelles on devrait le consulter plutôt que d'avoir recours à d'autres moyens (p. ex. documents imprimés, lignes téléphoniques, etc.).	4	0,5	2	Le site fait la promotion de bulletins d'information, de fils RSS et de baladodiffusions – Cette promotion n'est toutefois pas très explicite.
	Moyenne	3,00		3,09	

En utilisant les catégories et les caractéristiques heuristiques en tant que critères d'évaluation, les chercheurs consigneront leurs observations dans une fiche d'évaluation, comme indiqué ci-dessus dans la figure 1. Une colonne « Description » contiendra des notes décrivant les principales conclusions de l'examen, qui pourront par la suite être utilisées pour mettre en évidence les éléments facilitants ou restrictifs. Les résultats tiendront compte des évaluations indépendantes de chacun des chercheurs. Par conséquent, chacune

des grilles, une fois remplie et regroupée, sera considérée comme une fiche de rendement du site, ce qui facilitera ensuite les comparaisons entre les solutions présélectionnées.

1.2 Étape 2 : Essais de la convivialité sommatifs

Les essais de convivialité sommatifs seront utilisés pour évaluer le rendement, en fonction de paramètres de convivialité précis (décrits ci-dessous). Les essais de convivialité seront réalisés en personne auprès de 30 participants. Un intervieweur effectuera des essais de convivialité auprès de chaque participant, en prenant des notes sur les comportements, les erreurs et les problèmes observés, et en évaluant le rendement en fonction des paramètres définis.

(i) Mesures des essais de convivialité sommatifs :

Le tableau suivant présente une version préliminaire des mesures des essais de convivialité sommatifs qui seront utilisées pour évaluer le rendement de chacune des solutions.

- a. Temps nécessaire pour accomplir la tâche (sans aide)
- b. Nombre d'erreurs relevées
- c. Capacité de corriger les erreurs et de poursuivre ou incapacité d'achever la tâche (sans aide)
- d. Abandons
- e. Nombre de fois où l'utilisateur a eu recours à l'aide contextuelle (si elle était disponible)
- f. Taux de réussite et d'échec moyens (sans aide)

L'intervieweur prendra aussi des notes quant à ses observations sur le comportement (p. ex. hésitation, confusion, enthousiasme, etc.), et incitera les participants à discuter de leurs expériences et impressions après chacune des tâches. Ces notes et ces discussions permettront de consigner plus de détails au sujet des expériences des participants, notamment à propos des éléments qui facilitent ou restreignent l'utilisation de chacune des solutions.

À la suite de la réalisation de chacune des tâches, l'intervieweur doit également poser les quatre questions suivantes :

1. *Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre expérience globale quant à la réalisation de cette tâche? Utilisez une échelle de 1 à 7, où 7 signifie Très satisfait(e) et 1 signifie Très insatisfait(e)?*
2. *Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de la facilité d'exécution de cette tâche? Utilisez une échelle de 1 à 7, où 7 signifie Très satisfait(e) et 1 signifie Très insatisfait(e)?*
3. *Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) relativement au temps que vous avez dû consacrer à l'achèvement de cette tâche? Utilisez une échelle de 1 à 7, où 7 signifie Très satisfait(e) et 1 signifie Très insatisfait(e)?*
4. *Dans quelle mesure étiez-vous à l'aise en effectuant cette tâche? Utilisez une échelle de 1 à 7, où 7 signifie Très à l'aise et 1 signifie Pas du tout à l'aise?*

En plus des mesures susmentionnées, on utilisera l'échelle de convivialité des systèmes à la fin de l'expérience avec chacune des solutions. L'échelle de convivialité des systèmes consiste en un questionnaire de 10 questions, notées sur une échelle de 1 à 5 (1 signifiant Pas du tout d'accord et 5 Tout à fait d'accord) :

1. Je crois que j'aimerais utiliser ce système sur une base régulière.
2. J'ai trouvé ce système inutilement complexe.
3. Je croyais que le système était facile à utiliser.
4. Je crois que j'aurai besoin de l'aide d'un membre du personnel technique afin d'être en mesure d'utiliser ce système.
5. À mon avis, les différentes fonctions de ce système sont bien intégrées.
6. À mon avis, il y a trop d'incohérences dans ce système.
7. J'imagine que la plupart des employés apprendront à utiliser ce système très rapidement.
8. À mon avis, le système est très difficile à utiliser.
9. Je me suis senti(e) très à l'aise lorsque j'ai utilisé le système.
10. J'ai dû apprendre beaucoup de choses avant de pouvoir commencer à utiliser ce système.

Le questionnaire de l'échelle de convivialité des systèmes est une norme de l'industrie. Elle sert à mesurer les perceptions quant à la convivialité d'un système en particulier. Elle a été utilisée pour évaluer la convivialité d'un vaste éventail de produits : sites Web, téléphones cellulaires, logiciels, matériel, et même les pages jaunes. Les recherches ont démontré que l'échelle de convivialité des systèmes peut être utilisée avec de petits échantillons, tout en générant des résultats statistiquement fiables. Elle permet de distinguer efficacement les systèmes utilisables de ceux qui ne le sont pas. L'échelle de convivialité des systèmes n'est pas conçue pour diagnostiquer les problèmes, c'est-à-dire préciser où et pourquoi ils se produisent. Par conséquent, l'échelle de convivialité des systèmes sera combinée aux autres paramètres et observations sur le comportement, et tous ces renseignements seront utilisés pour offrir une vue d'ensemble de l'expérience des utilisateurs, pour chaque solution.

(ii) Réalisation des essais de convivialité sommatifs :

Des entrevues individuelles qui exigent que les sujets de la recherche utilisent une solution en ligne pour accomplir des tâches pertinentes, voilà une excellente approche pour mieux comprendre les utilisateurs.

Les essais de convivialité sommatifs seront menés dans un laboratoire de recherche professionnel à Ottawa, dans des installations appropriées (miroir d'observation). Le laboratoire de recherche professionnel présente les caractéristiques suivantes :

- Une salle d'entrevue équipée du matériel et des logiciels nécessaires afin de respecter toutes les exigences technologiques requises pour effectuer les essais.
- Une salle d'observation située derrière un grand miroir, équipée : de haut-parleurs de haute qualité, pour transmettre les commentaires émis au cours de la séance; de multiples écrans pour diffuser les activités qui se déroulent à l'écran; et de postes de travail confortables, qui peuvent accueillir jusqu'à dix observateurs.
- Un protocole d'observation à distance, en temps réel. C'est-à-dire que les activités qui se déroulent à l'écran peuvent être transmises en direct au moyen d'une plateforme de conférence Web. Les commentaires émis au cours de la séance peuvent aussi être transmis simultanément, au moyen d'une passerelle de téléconférence, aux membres de l'équipe du projet, à l'endroit qui leur convient.
- Après la séance, il est possible d'utiliser des enregistrements numériques des activités qui se sont déroulées sur les écrans.

(iii) Format des essais de convivialité sommatifs :

Comme nous l'avons déjà mentionné, les essais de convivialité sommatifs dureront 60 minutes. L'entrevue se déroulera de la façon suivante :

a. Présentation (5 minutes) :

- But de l'étude
- Parrainage de l'étude
- Confidentialité des réponses
- Enregistrement
- Observateurs
- Rôle et responsabilités du modérateur
- Rôle et responsabilités du participant

b. Tâches des utilisateurs (50 minutes) :

- Scénario d'utilisation 1 (jusqu'à 25 minutes, en tenant compte de l'évaluation de l'expérience lorsque la tâche est achevée, et de l'échelle de convivialité des systèmes)
- Scénario d'utilisation 2 (jusqu'à 25 minutes, en tenant compte de l'évaluation de l'expérience lorsque la tâche est achevée, et de l'échelle de convivialité des systèmes)

c. Évaluation à la suite des essais (5 minutes) :

- Impressions générales à l'égard des solutions passées en revue

(iv) Tâches liées aux essais de convivialité sommatifs :

Comme nous l'avons déjà mentionné, en règle générale, les utilisateurs doivent avoir un objectif en tête lorsqu'ils ont recours aux solutions en ligne. Afin de fournir un cadre pour l'évaluation de la convivialité, Canada a créé des tâches précises pour l'utilisateur, qui devront être exécutées avec chacune des solutions.

(v) Profil des participants à l'essai sommatif

Il est préférable que les essais de convivialité sommatifs soient réalisés auprès de membres qui représentent bien les utilisateurs cibles de la solution en ligne. Dans ce cas, un public cible a été choisi afin de participer à l'évaluation : les professionnels de l'approvisionnement

Compte tenu du nombre de solutions et des tâches pour les utilisateurs, ceux-ci ne pourront pas tous accomplir toutes les tâches avec chacune des solutions. L'essai des solutions et l'exécution des tâches seront donc répartis en fonction du nombre total d'entrevues. Cela permettra de s'assurer que toutes les tâches et les solutions seront évaluées de la même façon.

Exemple

Le tableau suivant présente l'ordre de rotation qui sera respecté, afin de permettre aux utilisateurs d'être exposés de la même façon aux quatre tâches et aux trois solutions :

30 entrevues : En supposant qu'un scénario d'utilisation dure 20 minutes, il est possible d'en examiner deux par entrevue (de 60 minutes). P1 = Participant 1, P2 = Participant 2, etc.

	Solution n° 1	Solution n° 2	Solution n° 3	<i>Nombre total de participants exposés à des tâches d'utilisateurs :</i>
Tâche d'utilisateur n° 1	P1, P7, P13, P19, P25	P6, P12, P18, P24, P30	P4, P10, P16, P22, P28	15
Tâche d'utilisateur n° 2	P5, P11, P17, P23, P29	P1, P7, P13, P19, P25	P3, P9, P15, P21, P27	15
Tâche d'utilisateur n° 3	P3, P9, P15, P21, P27	P4, P10, P16, P22, P28	P2, P8, P14, P20, P26	15
Tâche d'utilisateur n° 4	P2, P8, P14, P20, P26	P5, P11, P17, P23, P29	P6, P12, P18, P24, P30	15
Nombre total de participants exposés à une solution :	20	20	20	==

Sommaire :

- Nombre de tâches d'utilisateur, pour chaque participant : 2
- Durée totale de l'entrevue et des essais par participant : 60 minutes
- Durée maximale de la tâche d'utilisateur : de 20 à 25 minutes

- Nombre total de participants : 30
 - Nombre total de participants exposés à chacune des solutions : 20
 - Nombre total de participants exposés à chacune des tâches d'utilisateur : 15

1.3 Dispositifs utilisés pour les essais

Toutes les entrevues seront réalisées au même endroit et en utilisant le même dispositif, afin de tenir compte du rendement du système et de la vitesse du réseau. Cette précaution réduira les *a priori* qui pourraient être introduits si les essais de convivialité sommatifs étaient effectués avec différents dispositifs et dont les performances pourraient varier. Canada fournira le dispositif de mise à l'essai (*détails seront fournis*) et veillera à ce que les environnements de mise à l'essai de chacune des solutions soient accessibles par l'intermédiaire de ce dispositif.

De la même manière, pour l'examen heuristique, Canada fournira à l'examineur indépendant un dispositif d'essai pour l'environnement de mise à l'essai de chacune des solutions. Encore une fois, cette précaution permettra de réduire les *a priori* qui pourraient être introduits en évaluant les solutions au moyen de systèmes différents, configurés avec différents paramètres.

Dans l'ensemble, l'approche méthodologique suppose que tous les fournisseurs seront en mesure de fournir un environnement de mise à l'essai de leur solution configuré pour permettre à l'utilisateur d'exécuter toutes les tâches qui ont été énoncées précédemment.

1.4 Production de rapports

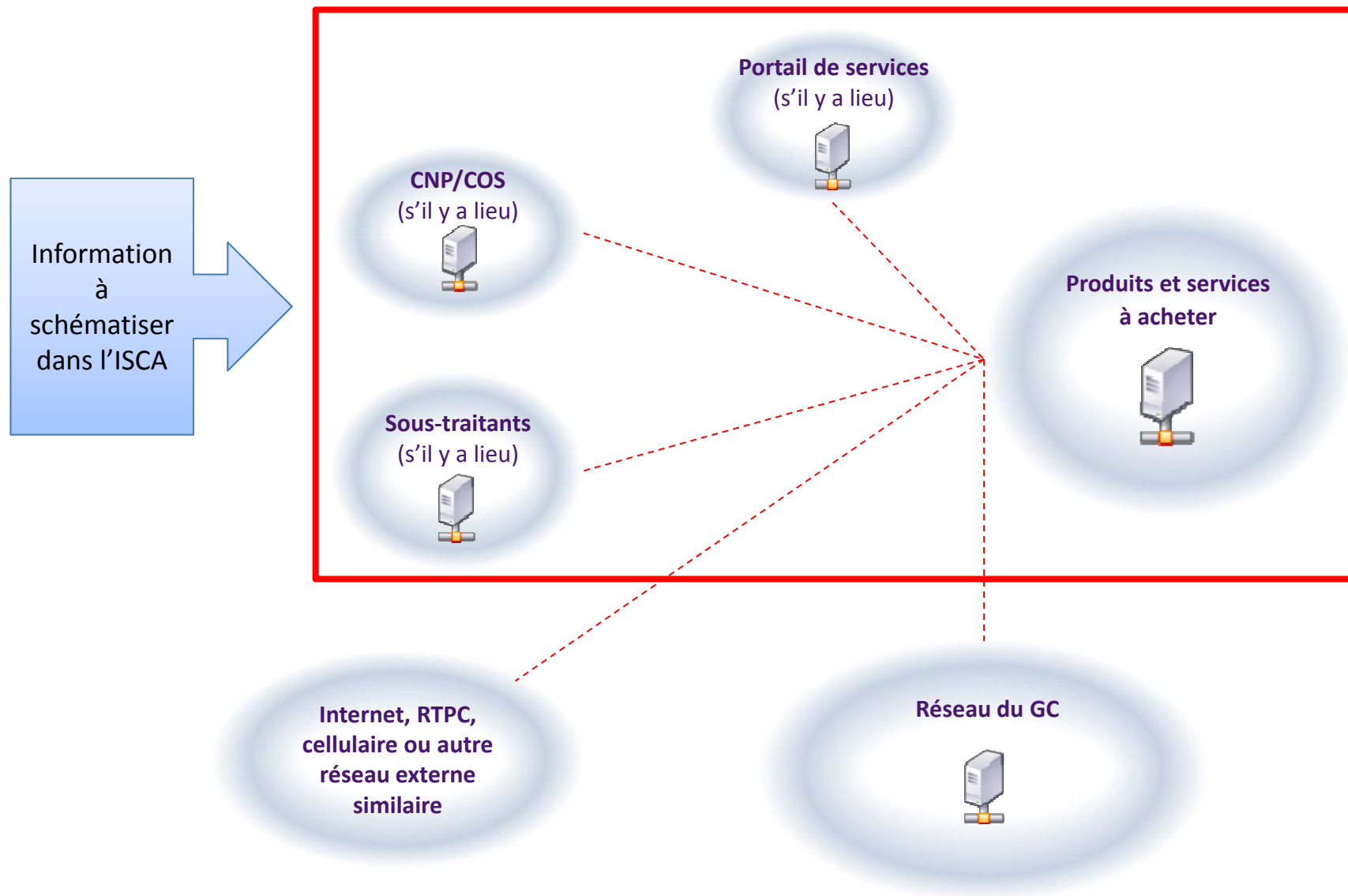
Les résultats de l'évaluation heuristique et des essais de convivialité sommatifs seront regroupés dans une fiche de rendement consolidée pour chacune des solutions. La moyenne des cotes pondérées et le rendement, en fonction de chacune des mesures de convivialité, seront utilisés pour fournir une évaluation globale de chacune des solutions. De plus, les observations et les discussions consignées à la suite des tâches des essais de convivialité fourniront aussi des précisions supplémentaires relativement au rendement de chacune des solutions.

La méthodologie n'est pas conçue pour permettre aux participants de comparer leurs expériences sur les différentes plateformes (puisque'ils ne seront pas exposés à toutes les tâches ni à toutes les solutions). Les paramètres mesurés dans le cadre des 30 entrevues, combinés aux résultats de l'évaluation heuristique permettront plutôt d'évaluer le rendement et faciliteront une comparaison globale.

Afin d'éviter toute mauvaise interprétation, les paramètres seront présentés dans le rapport final sous la forme de chiffres (p. ex. 8/12 ont été en mesure d'accomplir avec succès la tâche d'utilisateur n° 1 avec la solution X).

PIÈCE JOINTE 4 DE LA PARTIE 4:
SCHÉMA DE L'AMPLEUR DE LA CHAÎNE
D'APPROVISIONNEMENT

Schéma de l'ampleur de la chaîne d'approvisionnement



PIÈCE JOINTE 5 DE LA PARTIE 4:

ÉVALUATION FINANCIÈRE

Pièce jointe 5 à la partie 4 – Évaluation financière

A. Frais de transition à la SAE

	Exprimé sous forme d'un paiement forfaitaire ferme en dollars canadiens, droits de douane inclus, taxes applicables en sus
Ensemble des travaux décrits à la partie 6, articles 6.3 à 6.5 de l'Énoncé des travaux, qui figure à l'Annexe 1.	0.00 \$
*Ne peut dépasser 750 000 \$.	

Total pour A – Frais de transition à la SAE	0.00 \$
---	---------

B. Frais opérationnels de la SAE

	Exprimé sous forme d'un paiement forfaitaire ferme en dollars canadiens, droits de douane inclus, taxes applicables en sus	Multiplié par 12 mois	Montant annuel	Estimation de l'utilisation pendant toute la durée du contrat (en années) – AUX FINS D'ÉVALUATION UNIQUEMENT	Totaux partiels
Volet 1 : de 1 à 5 000 utilisateurs Ensemble des travaux autorisés conformément à toutes les sections de l'Énoncé des travaux, qui figure à l'Annexe 1, sauf la partie 6, articles 6.3 à 6.5 et la partie 7.	0.00 \$	12	0.00 \$	5	0.00 \$

	Exprimé sous forme d'un tarif mensuel par utilisateur en dollars canadiens, droits de douane inclus, taxes applicables en sus	Multiplié par 12 mois	Montant annuel	Utilisation estimative par année (n ^{bre} d'utilisateurs) – AUX FINS D'ÉVALUATION UNIQUEMENT	Montant annuel calculé	Estimation de l'utilisation pendant toute la durée du contrat (en années) – AUX FINS D'ÉVALUATION UNIQUEMENT	Totaux partiels
Volet 2 : plus de 5 000 utilisateurs Ensemble des travaux autorisés conformément à toutes les sections de l'Énoncé des travaux, qui figure à l'Annexe 1, sauf la partie 6, articles 6.3 à 6.5 et la partie 7.	0.00 \$	12	0.00 \$	2,500	0.00 \$	5	0.00 \$

	Exprimé sous forme d'un paiement forfaitaire ferme en dollars canadiens, droits de douane inclus, taxes applicables en sus	Multiplié par 12 mois	Montant annuel	Estimation de l'utilisation pendant toute la durée du contrat (en années) – AUX FINS D'ÉVALUATION UNIQUEMENT	Totaux partiels
Volet 3 : nombre illimité d'utilisateurs Ensemble des travaux autorisés conformément à toutes les sections de l'Énoncé des travaux, qui figure à l'Annexe 1, sauf la partie 6, articles 6.3 à 6.5 et la partie 7.	0.00 \$	12	0.00 \$	7	0.00 \$

Total pour B – Frais opérationnels de la SAE	0.00 \$
--	---------

C. Frais de service optionnels

Travaux optionnels	Exprimé sous forme d'un prix fixe en dollars canadiens, droits de douane inclus, taxes applicables en sus
Travaux décrits à l'article 7.2.3 – Fils d'appels d'offres, de l'Énoncé des travaux qui figure à l'Annexe 1.	0.00 \$
Travaux décrits à l'article 7.2.4 – Dépôt de données, de l'Énoncé des travaux qui figure à l'Annexe 1.	0.00 \$
Total pour les travaux optionnels	0.00 \$

<u>Services professionnels</u>	Niveau	Tarifs quotidiens	Estimation de l'utilisation annuelle (en jours) – AUX FINS D'ÉVALUATION UNIQUEMENT	Montant calculé	Multiplié par 12 années	Totaux partiels
Catégorie						
A.1 Architecte d'applications et de logiciels	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
A.6 Programmeur / réalisateur de logiciel	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
A.8 Analyste de système	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
A.12 Architecte WEB	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
A.14 Développeur de page Web	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
I.1 Spécialiste en conversion de données	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
I.5 Architecte en GI	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
I.11 Architecte de technologie	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
B.1 Analyste des activités	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
B.5 Conseiller en RO	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
B.7 Architecte de transformation des affaires	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
P.1 Conseiller en gestion du changement	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
P.4 Conseiller en développement organisationnel	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
C.3 Analyste de la C et A et des EMR en sécurité des TI	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
C.6 Ingénieur en sécurité des TI	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
C.7 Spécialiste en conception de sécurité des TI	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
C.8 Analyste de la sécurité des réseaux	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
C.11 Spécialiste des analyses de vulnérabilité de la sécurité des TI	Niveau 1	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 2	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
	Niveau 3	0.00 \$	20	0.00 \$	12	0.00 \$
Total pour les services professionnels						0.00 \$

Total pour C – Frais pour les services optionnels	0.00 \$
---	---------

PRIX TOTAL ÉVALUÉ DE LA PROPOSITION (en dollars canadiens, droits de douane inclus, taxes applicables en sus)	
Article	Totaux partiels
Frais de transition à la SAE	0.00 \$
Frais opérationnels de la SAE – Volet 1 : de 1 à 5 000 utilisateurs	0.00 \$
Frais opérationnels de la SAE – Volet 2 : plus de 5 000 utilisateurs	0.00 \$
Frais opérationnels de la SAE – Volet 3 : nombre illimité d'utilisateurs	0.00 \$
Travaux optionnels – prix fixes	0.00 \$
Services professionnels	0.00 \$
Prix total évalué de la proposition	0.00 \$

FORMULAIRE 1 DE LA PARTIE 4 :
FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DE LA
DEMANDE DE PROPOSITIONS

1.0 FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DE LA DEMANDE DE PROPOSITIONS

N°	Réponse
	Dénomination sociale complète du soumissionnaire
(a)	
	Numéro d'entreprise – Approvisionnement du soumissionnaire
(b)	
	Représentant autorisé du soumissionnaire aux fins d'évaluation (p. ex., pour des précisions)
(c)	Nom :
	Titre :
	Adresse :
	Téléphone :
	Courriel :
Si le soumissionnaire fournit une réponse à la demande de propositions à titre de coentreprise, il doit indiquer la dénomination sociale complète et l'adresse de cette coentreprise [<i>Le soumissionnaire doit ajouter des lignes si la coentreprise compte plus de deux membres.</i>]	
(d)	Dénomination sociale complète du membre de la coentreprise :
	Adresse du membre de la coentreprise :
(e)	
	Dénomination sociale complète du membre de la coentreprise :
	Adresse du membre de la coentreprise :
<p align="center">Exigences de présentation de la demande de propositions</p> <p>Il incombe aux soumissionnaires de faire en sorte que leur réponse tienne compte de toutes les exigences énoncées dans la demande de propositions.</p>	
<p align="center">Autorisation du soumissionnaire</p> <p>En apposant ma signature ci-après, j'atteste, au nom du soumissionnaire, que j'ai lu la demande de soumissions en entier, y compris les documents incorporés par renvoi dans la demande et que :</p> <ol style="list-style-type: none"> le soumissionnaire considère qu'il a les compétences requises et que ses produits sont en mesure de satisfaire aux exigences obligatoires décrites dans la demande de soumissions; la soumission est valide pour la période demandée dans la demande de soumissions; tous les renseignements fournis dans la soumission sont complets, véridiques et exacts; 	

Nº	Réponse
	4. si un contrat est attribué au soumissionnaire, ce dernier acceptera toutes les modalités déterminées dans les clauses du contrat subséquent comprises dans la demande de soumissions.
(f)	Nom :
	Adresse :
	Courriel :
	Signature du représentant autorisé du soumissionnaire :
	Téléphone :
Date :	
Si le soumissionnaire présente une soumission en réponse à la demande de propositions à titre de coentreprise, il doit remplir la section (g) ci-dessous. <i>[Le soumissionnaire doit ajouter des lignes si la coentreprise compte plus de deux membres.]</i>	
(g)	Nom :
	Adresse :
	Courriel :
	Signature du représentant autorisé du soumissionnaire :
	Téléphone :
Date :	

FORMULAIRE 2 DE LA PARTIE 4 :
FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DES
PROJETS CITÉS EN RÉFÉRENCE

1.0 FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DES PROJETS CITÉS EN RÉFÉRENCE

Instructions à l'intention des soumissionnaires

- i. Les soumissionnaires doivent présenter un Formulaire de vérification des projets cités en référence pour chaque projet cité en réponse aux exigences obligatoires de la pièce jointe 2 de la partie 4 de la demande de propositions.
- ii. Si les renseignements demandés dans le présent formulaire n'accompagnent pas la soumission du soumissionnaire, ils doivent être fournis sur demande de l'autorité contractante dans le délai précisé.
- iii. Le Canada pourrait communiquer avec la personne-ressource dont le nom a été donné chez le client pour le projet cité en référence, afin de confirmer les renseignements fournis.

Nº	Réponse		
(a)	Numéro des exigences obligatoires (pièce jointe 2 de la partie 4)		
(b)	Dénomination sociale du répondant (si le soumissionnaire est constitué en coentreprise, la dénomination sociale du membre de la coentreprise pour le projet cité en référence)		
(c)	Description du projet cité en référence		
(d)	Nom de l'organisation cliente pour le projet cité en référence		
(e)	Nom de la personne-ressource du client pour le projet cité en référence		
(f)	Affiliation entre l'organisation cliente et la personne-ressource du client avec le soumissionnaire (ou membre de la coentreprise)		
	Indiquer l'affiliation	Ne sont pas affiliés	Sont affiliés
(g)	Nom de l'organisation pour laquelle la personne-ressource du client travaille actuellement (si la personne-ressource du client ne travaille plus pour l'organisation cliente mentionnée pour le projet cité en référence)		
(h)	Titre de la personne-ressource du client (au moment où elle travaillait au projet cité en référence)		
(i)	Numéro de téléphone actuel de la personne-ressource du client		
(j)	Adresse courriel actuelle de la personne-ressource du client		

Nº	Réponse
(k)	Rôle de la personne-ressource du client dans le cadre du projet cité en référence

FORMULAIRE 3 DE LA PARTIE 4
ISCA – FORMULAIRE RELATIF À LA LISTE
DES PRODUITS DE TECHNOLOGIE DE
L'INFORMATION ET À LA LISTE DES
SOUS-TRAITANTS

Solution d'achats électroniques

Nom du
soumissionnaire :

Formulaire 3 de la Partie 4 – (A) Liste des produits de technologie de l'information

N° de l'article	Lieu (a)	Type de produit (b)	Composante de la TI (c)	Date de l'acquisition du produit (MM/AAAA ou date ultérieure indéterminée) (d)	Nom ou numéro du modèle (e)	Description et objectif (f)	Fabricant du produit et/ou éditeur du logiciel (g)	Nom du sous-traitant (si l'équipement est fourni par un sous-traitant) (h)
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								

Formulaire 3 de la Partie 4 – (B) Liste des sous-traitants

Nº de la demande de soumissions EN578-131350/xxx

Dénomination sociale du soumissionnaire :

**Nom du sous-traitant
(a)**

**Adresse du siège social du sous-traitant
(b)**

**Partie des travaux qui
serait réalisée par le
sous-traitant
(c)**

Endroit où le sous-traitant réaliserait les travaux
(d)

[illegible]

Cette page est laissée vide intentionnellement.