

#	Question Content	Answer Content
001	<p>Il semble que Services partagés Canada (SPC) utilise indifféremment « externalisé » et « géré ». Dans le cadre de processus d’approvisionnement précédents (l’ITSC, par exemple), SPC a utilisé « géré » pour faire référence à un service pouvant être hébergé par SPC et géré par le fournisseur; et, « externalisé » pour désigner un service hébergé et géré par le fournisseur et géré.</p> <p>À la section 1.1 a) : La présente invitation à se qualifier (ISQ) constitue la première étape d’un processus d’approvisionnement mené par Services partagés Canada (SPC) concernant une solution de gestion des services de technologies de l’information (GSTI) entièrement externalisée (le « Projet »).</p> <p>À la section 1.2 a) : SPC exprime le besoin, aux fins de déploiement immédiat, d’une solution externalisée de service géré de GSTI établie.</p> <p>À l’annexe A, au premier paragraphe : «... [le répondant] doit proposer un service géré de gestion des services de technologie de l’information (GSTI) déjà créé, qui satisfait à toutes les exigences obligatoires... »</p> <p>SPC a-t-il l’intention de sélectionner des fournisseurs de services qui hébergent et gèrent</p>	<p>Services partagés Canada (SPC) évaluera les fournisseurs de service qui hébergent et gèrent une solution de gestion des services de technologie de l’information (GSTI). Ainsi, il est attendu que le fournisseur de service propose ses propres installations et non les installations de SPC. Par conséquent, une instance sur place de système de GSTI ne sera pas considérée comme conforme aux exigences.</p>

	<p>une solution de GSTI ou plutôt des fournisseurs de services qui pourront gérer une solution de GSTI dans les installations de SPC? Dans le deuxième cas, faut-il fournir des références aux fins de la « justification du répondant relative à la conformité »?</p>	
002	<p>À l'annexe A, au premier paragraphe : «... [le répondant] doit proposer un service géré de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) déjà créé, qui satisfait à toutes les exigences obligatoires suivantes... »</p> <p>Si un fournisseur se qualifie pour plus d'une solution de rechange de GSTI, est-ce que cela sous-entend qu'en soumettant une réponse à l'ISQ, le fournisseur s'engage à fournir une solution précise?</p>	<p>Étant donné que la demande de propositions (DP) comportera des spécifications plus détaillées concernant les exigences en matière de GSTI de SPC, les répondants incertains quant à l'option la plus appropriée pour répondre aux besoins du Canada peuvent proposer plus d'une solution. Toutefois, pour ce faire, les répondants doivent s'assurer que <u>chacune</u> des solutions proposées respecte les exigences relatives aux qualifications; par exemple, en soumettant plusieurs réponses conformes aux exigences de l'Annexe A – Exigences relatives aux qualifications (une pour chacune des solutions potentielles). Lors de l'évaluation d'une telle réponse :</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Si l'on détermine que chaque solution est conforme et que le répondant est considéré comme qualifié en vertu des modalités de l'invitation à se qualifier (IQ), ce répondant pourra présenter toute proposition conforme; (b) Si l'on détermine qu'une solution n'est pas conforme, mais que le répondant est considéré comme qualifié en vertu des modalités de l'IQ dans le cadre d'une ou de plusieurs autres solutions proposées, ce répondant ne pourra présenter que les solutions conformes à l'étape de l'IQ.
003	<p>Nous avons bien reçu votre récente invitation à se</p>	<p>Le Canada repoussera la « date de clôture » au</p>

	<p>qualifier (ISQ) concernant une solution de GSTI pour Services partagés Canada.</p> <p>Compte tenu de la nature exhaustive de votre ISQ et de l'obligation de fournir des références de clients, etc., nous aimerions demander officiellement une prolongation de toutes les échéances de cette ISQ, notamment celles relatives aux commentaires et aux questions.</p> <p>Nous attendons de vos nouvelles avec impatience.</p>	<p>mercredi 23 décembre 2015 à 14 h HNE.</p> <p>Le Canada repoussera la date des « Questions et commentaires » visant les « Questions de suivi » au 14 décembre 2015 à 17 h HNE.</p>
004	<p>Nous aimerions soumettre la question suivante en rapport avec l'ISQ citée en objet :</p> <p><i>Afin d'évaluer correctement les besoins de SPC par rapport aux services que nous fournissons avec nos partenaires, et pour obtenir l'accord de nos clients de les citer comme références, nous aimerions demander une prolongation de deux semaines à la fois de la période des questions et de la date limite pour répondre à la présente ISQ. Nous vous saurions gré d'accorder une telle prolongation.</i></p>	<p>Le Canada repoussera la « date de clôture » au mercredi 23 décembre 2015 à 14 h HNE.</p> <p>Le Canada repoussera la date des « Questions et commentaires » visant les « Questions de suivi » au 14 décembre 2015 à 17 h HNE.</p>
005	<p>CA demande respectueusement la possibilité de communiquer avec vous ainsi qu'avec votre équipe d'approvisionnement, dès que possible, afin de discuter de certains points. Le délai accordé pour répondre aux questions est beaucoup trop court, en comparaison au processus d'invitation à se qualifier lancé pour l'ISSCD; aussi, en dépit de nos efforts, nous avons été incapables de compiler une liste complète en date du présent courriel. Nous envisageons d'achever notre liste de questions et de sujets de préoccupations d'ici la date limite de</p>	<p>SPC ne discutera pas des critères de qualification avec les fournisseurs individuels lors de l'IQ. Les répondants potentiels sont priés de transmettre leurs questions par écrit. Le temps pour la soumission de questions a été prolongé jusqu'au 14 décembre 2015.</p>

demain, cependant, nous souhaiterions pouvoir discuter par téléphone de plusieurs critères de qualification énoncés dans votre invitation.

Nous aimerions, plus particulièrement, discuter de l'exigence consistant à n'avoir qu'une seule interface tant pour les fonctionnalités de gestion de portefeuilles et de projets que de GSTI, et aimerions faire valoir que cette exigence, comme certaines autres, ne comporte d'avantages que pour le gouvernement du Canada. Nous savons qu'à l'échelle de l'industrie, cette exigence limite le nombre de répondants possibles à un seul, et peut-être à deux candidats, ce qui reviendrait à limiter la compétition pour le gouvernement du Canada, et à invalider les nombreuses réussites que nous avons accumulées auprès de nos clients où les fonctionnalités de gestion de portefeuilles et de projets sont exécutées par un système intégré, quoique indépendant, de nos solutions de GSTI, et inversement. Nous sommes préoccupés à l'idée que CA puisse être éliminée du processus en raison d'une exigence mineure relative à une interface ou à l'intégration d'une fonctionnalité qui, entre autres, n'a aucune incidence sur les centaines, voire les milliers, de clients dont nous assurons le soutien.

Notre équipe se tient à votre disposition pour tenir cette discussion dans les meilleurs délais. Je me permets de vous suggérer mardi, de midi à 13 h, comme point de départ dans nos agendas respectifs.

006	<p>Pour faire suite au message que je vous ai adressé le lundi 7 décembre 2015. Nous avons bien reçu votre récente invitation à se qualifier (ISQ) concernant une solution de GSTI pour Services partagés Canada.</p> <p>Compte tenu de la nature exhaustive de votre ISQ et de l'obligation de fournir des références de clients, etc., nous aimerions vous demander officiellement de reporter la date de clôture au 15 janvier 2016, ainsi que toutes les dates relatives à cette ISQ, notamment celles concernant les commentaires et aux questions.</p> <p>Nous attendons de vos nouvelles avec impatience.</p>	<p>Les répondants potentiels doivent noter que la soumission de références de clients actuels ou précédents ni de coordonnées n'est pas nécessaire dans le cadre de l'IQ. Les répondants n'ont qu'à nommer certains clients actuels ou précédents et à être disposés à fournir leurs coordonnées lors de l'évaluation.</p> <p>Le Canada repoussera la « date de clôture » au mercredi 23 décembre 2015 à 14 h HNE. Le Canada repoussera la date des « Questions et commentaires » visant les « Questions de suivi » au 14 décembre 2015 à 17 h HNE.</p>
007	<p>Veuillez trouver ci-après des questions en rapport avec l'ISQ 15-31240-0/A.</p> <p>1. Est-ce que SPC est disposé à reporter la date de clôture? Nous soumettons respectueusement qu'une période de deux semaines pour organiser notre équipe, y compris les fournisseurs, en vue de répondre à la présente ISQ est insuffisante. Par conséquent, nous demandons un report de 30 jours de la date de clôture.</p> <p>2. Services partagés Canada a amorcé un processus visant à pré-qualifier des fournisseurs en vue d'une solution de GSTI entièrement externalisée. Ce processus aura pour effet de restreindre les entreprises qui pourront soumissionner en vue de réaliser les travaux proprement dits à celles qui auront réussi l'évaluation préalable dans le cadre</p>	<p>Plusieurs des processus d'approvisionnement collaboratifs de SPC ont également été lancés au moyen d'un IQ, suivi d'une collaboration avec les autres parties qualifiées. Ce fut notamment le cas lors des processus d'approvisionnement du réseau étendu du GC et des Services de communication en milieu de travail.</p> <p>Des consultations exhaustives ont été menées après l'étape d'IQ du processus d'approvisionnement de l'Infrastructure de serveur et de stockage pour les centres de données (ISSCD), y compris des discussions concernant la fonctionnalité de la GSTI. Ces consultations, de pair avec des recherches et des consultations additionnelles auprès du gouvernement du Canada, ont mené à la décision de soumettre la GSTI à un processus concurrentiel indépendant de</p>

	<p>de la présente ISQ. Nous comprenons également que l'ACTI a travaillé avec SPC en vue de mettre au point définitivement diverses recommandations relatives à l'Initiative de solution collaborative en matière d'approvisionnement à SPC. Ce projet de GSTI devrait déboucher sur un (ou des) marchés dont l'envergure, la portée et la valeur sont significatives. Si on considère le désir de travailler avec de précieux partenaires du secteur public pour assurer la livraison de ce service, nous sommes surpris de voir que l'ISQ n'est valable que pendant une très courte période (c.-à-d. 2 semaines). De nombreux membres de l'industrie ont besoin de temps pour envisager les opportunités futures et pour engager des ressources en vue de saisir de telles initiatives. Il arrive souvent que le temps requis pour réunir les diverses entreprises dont le soutien est nécessaire pour la réalisation d'une telle initiative épuise le délai total prévu.</p> <p>Pourquoi SPC n'a-t-il pas suivi son processus de solution collaborative en matière d'approvisionnement en amorçant des discussions ouvertes et en sollicitant les commentaires de membres de l'industrie avant d'amorcer un processus qui aura peut-être pour effet d'éliminer des entreprises capables et qualifiées et des solutions valables du processus concurrentiel futur si ces dernières sont incapables de respecter le délai très contraignant imposé?</p>	<p>l'initiative de l'ISSCD.</p> <p>Les répondants doivent tenir compte du fait que les réponses à l'IQ n'exigent aucun engagement de la part des fournisseurs. C'est-à-dire que les fournisseurs ne sont pas tenus de répondre à une DP subséquente qui pourrait être publiée à une étape ultérieure du processus d'approvisionnement. Ainsi, l'engagement de ressources à cette étape se limite strictement aux ressources à court terme nécessaires pour démontrer qu'un répondant satisfait aux exigences en matière de qualifications.</p> <p>Le Canada repoussera la « date de clôture » au mercredi 23 décembre 2015 à 14 h HNE. Le Canada repoussera la date des « Questions et commentaires » visant les « Questions de suivi » au 14 décembre 2015 à 17 h HNE.</p>
008	1. Nous aimerions demander un report de la date de clôture d'au moins 45 jours. Un délai de deux	Veuillez consulter la réponse à la question 007 en ce qui concerne le processus d'approvisionnement

<p>semaines seulement pour répondre adéquatement à un tel document, de même que pour réunir les membres de l'équipe nécessaire, etc., est insuffisant. Étant donné que ce processus de pré-qualification limitera le nombre de fournisseurs qui seront capables de soumissionner pour réaliser le travail proprement dit, qui devrait probablement résulter en un projet dont la valeur financière et la portée sont significatives, nous sommes d'avis qu'un délai de deux semaines est insuffisant. Selon notre interprétation, il ne semble pas que SPC respecte son processus de solution collaborative en matière d'approvisionnement, qui consiste notamment à tenir des tribunes de discussion ouverte et à solliciter les commentaires de l'industrie, avant de lancer un processus d'approvisionnement susceptible d'empêcher des fournisseurs qualifiés de soumissionner sur des travaux futurs parce qu'ils sont dans l'impossibilité de respecter des délais irréalistes.</p> <p>2. L'ISQ exige que la solution de GSTI inclue des capacités de gestion de projet intégrée. Étant donné que la gestion de projet n'est pas mentionnée dans la version 3 de l'ITIL, il ne s'agit pas d'un aspect habituellement inclus dans les exigences relatives à une solution de GSTI. Même si de nombreuses solutions de GSTI comportent certaines capacités de gestion de projet, elles ne possèdent toutefois pas les fonctions liées au cycle de vie complet dont les organisations ont besoin pour respecter comme il se doit les normes en matière de gestion de projet - d'où la nécessité de</p>	<p>collaboratif de SPC.</p> <p>En ce qui concerne l'inclusion de la <i>fonctionnalité de gestion de projet</i>, SPC gère des projets de grande et de petite échelle au moyen des mêmes ressources qui lui permettent d'assurer la prestation de services à ses clients. En faisant appel à une application unique qui permet d'assurer le suivi du déploiement des ressources envers les projets et les services, il est possible d'intégrer la planification et l'exécution des activités liées à ceux-ci. SPC estime qu'une unique source de données pour orienter les activités de services et de projet réduira les erreurs. Selon eux, il s'agit de la méthode la plus efficace et la moins risquée qui permettra à SPC de réaliser ses objectifs.</p> <p>Bien que SPC puisse comprendre que certaines organisations ont conclu que la fonctionnalité de gestion de projet n'est pas une fonction essentielle des solutions de GSTI, l'IQ reflète les exigences uniques de SPC en tant qu'organisation, plutôt qu'une analyse de l'industrie dans son ensemble.</p> <p>Le Canada repoussera la « date de clôture » au mercredi 23 décembre 2015 à 14 h HNE. Le Canada repoussera la date des « Questions et commentaires » visant les « Questions de suivi » au 14 décembre 2015 à 17 h HNE.</p>
--	---

	<p>se doter d'une véritable solution de GP. Ni Gartner Group, ni PINK Elephant, ne considèrent la gestion de portefeuilles et de projets comme faisant partie de la portée d'une solution de GSTI. De fait, Gartner laisse entendre qu'intégrer des exigences autres que celles ayant trait à la GSTI dans le cadre d'une solution de ce genre peut susciter des inquiétudes parce que cela revient à détourner l'attention des exigences fondamentales et des investissements qui devraient être effectués dans le produit. Auriez-vous l'obligeance de préciser pourquoi ces exigences sont incluses dans le cadre de la sollicitation relative à la GSTI pour SPC?</p>	
009	<p>Étant donné que la définition de Services gérés peut varier d'un fournisseur à l'autre, est-ce que SPC pourrait fournir la liste des principales composantes de service qu'il voudrait voir incluses dans sa solution de services gérés de GSTI?</p> <p>En quoi consistent les activités opérationnelles d'une durée de deux jours que SPC exige du fournisseur?</p>	<p>SPC s'attend à ce que les répondants fournissent leur perspective à l'égard des composantes de services majeurs dans le cadre de leur réponse proposant des services gérés conformes à la version 3 (2011) de l'ITIL.</p>
010	<p>Est-ce que SPC pourrait préciser pourquoi la gestion de projet, de la demande et des capacités est explicitement mentionnée, alors que dans la version 3 de l'ITIL (2011), les processus requis pour réussir la mise en place d'une plateforme de gestion de services ne sont pas spécifiés. SPC n'a pas précisé lesquels parmi les processus particuliers de l'ITIL (incidents, problèmes, changements, configuration, etc.), ni aucune autre des capacités essentielles en rapport avec la découverte, le rapprochement, la normalisation,</p>	<p>SPC s'attend à ce que les réponses fournies par les répondants proposent un service géré conforme à la version 3 (2011) de l'ITIL Des références explicites ont été fournies pour les secteurs d'expertise dans lesquels l'expertise de SPC est limitée.</p>

	etc.	
011	<p>Est-ce que SPC exige que les trois clients cités à titre de références soient des utilisateurs de nombreux modules à titre de justification de la facilité de déploiement et de la maturité de la solution dans de grandes organisations? Selon notre expérience, lorsque les clients ne demandent pas spécifiquement des exemples d'environnement d'une grande complexité, on leur fournit souvent des références beaucoup trop simplistes. SPC devrait aussi exiger que des références soient fournies pour les environnements multi-clients semblables sur le plan de l'envergure et de la complexité à son propre environnement.</p>	<p>SPC exige trois références de client correspondant à la solution que propose le répondant.</p>
012	<p>Est-ce que SPC accepte le fait que les étapes de la conception détaillée et de la mise en œuvre soient réalisées par des membres du personnel ne disposant pas d'attestations de sécurité, y compris l'accès aux adresses IP qui sont normalement à accès restreint?</p>	<p>La conception et la mise en œuvre détaillées peuvent être réalisées par le personnel ne disposant pas d'une attestation de sécurité à condition qu'aucun accès ne soit nécessaire et qu'il soit impossible pour eux d'accéder à des renseignements sensibles du gouvernement du Canada.</p>
013	<p>Nous avons besoin d'une confirmation de ce qu'il faut livrer au cours de cette période de 30 jours civils :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Est-ce que cela inclut l'un ou l'autre des processus d'évaluation et d'autorisation de sécurité que le Centre de la sécurité des télécommunications exigerait avant d'accorder l'autorisation d'exercer des activités? 	<p>Il n'incombe pas au Centre de la sécurité des télécommunications d'accorder les autorisations pour les services de SPC. Veuillez noter que le présent processus d'approvisionnement comporte une étape d'examen et d'amélioration des exigences. L'évaluation et les autorisations seront abordées à cette étape.</p>

	De plus, si le processus d'évaluation et d'autorisation de sécurité devait être appliqué après le déploiement, qui assumerait la responsabilité des coûts additionnels et des délais?	
014	Est-ce que SPC exige le soutien du Knowledge Centered Support (KCS, ou soutien axé sur les connaissances)? À l'instar de l'ITIL, le KCS est devenu la norme en matière de gestion adéquate des connaissances au sein des organisations en voie d'atteindre la maturité. L'expérience que nous avons acquise en travaillant avec des fournisseurs de services de grande envergure nous a appris qu'une bonne solution de gestion des connaissances fondée sur les principes de KCS est la seule manière d'offrir des services très efficaces, et de satisfaire pleinement la clientèle.	SPC s'attend à ce que les répondants comprennent toute composante requise pour offrir leur meilleur produit de service géré.
015	Est-ce que SPC exige que la solution de GSTI soit conforme aux normes de l'industrie comme le CIM (modèle de données unifié) de Distributed Management Task Force et le CMDB Federation (CMDBf)? Cette exigence vise à s'assurer d'avoir la capacité d'intégrer et de fédérer correctement les données à partir d'un système de gestion des configurations. Notre expérience a montré que les produits qui ne sont pas conformes aux normes acceptées dans l'industrie sont difficiles à intégrer et à gérer dans des environnements complexes.	SPC s'attend à ce que les répondants comprennent toute composante requise pour offrir leur meilleur produit de service géré.
016	Est-ce que SPC s'est doté d'une planification des imprévus dans l'éventualité où cette solution infonuagique devrait être rapatriée sur place à un moment quelconque? À mesure que les	Bien que SPC n'ait pas défini de plan de contingence précis visant le rapatriement, il est attendu que toute solution comportera une stratégie de sortie valide (c.-à-d. aucun obstacle

	organisations évoluent et s'adaptent aux nouvelles politiques d'entreprise, il est essentiel que les opportunités soient souples afin d'avoir la possibilité de passer facilement d'un modèle de livraison à un autre à titre d'option définie par le fournisseur (et non de solution unique).	indu à la sortie).
017	Étant donné les difficultés qu'éprouve traditionnellement SPC avec l'interconnectivité entre les centres de données et l'ouverture d'un port dans le coupe-feu, qu'est-ce qui a motivé le changement du modèle de livraison vers un modèle infonuagique?	SPC est à la recherche d'un modèle de gestion des services de TI mature qui est disponible dès maintenant. Les services reposant sur l'infonuagique offrent les délais de mise en œuvre les plus rapides.
018	Est-ce que SPC a besoin de nombreuses sources de données pour remplir la base de données de gestion des configurations (BDGC), y compris la mise à jour de la provenance des données et leur normalisation au moyen du rapprochement programmatique de nombreuses sources de découverte? L'expérience que nous avons acquise en travaillant avec de grands fournisseurs de services complexes nous a appris qu'il n'y a jamais une seule source de données – c'est pour cette raison que le rapprochement et la normalisation adéquats sont des capacités essentielles d'une BDGC fondée sur les normes de l'industrie.	SPC s'attend à ce que les répondants comprennent toute composante requise pour offrir leur meilleur produit de service géré.
019	Quelles sont les exigences de SPC en ce qui concerne la colocation fédérée pour pouvoir offrir le soutien d'organismes gouvernementaux nombreux et complexes, à partir d'une seule plateforme dont on exploite pleinement les avantages afin d'obtenir des rapports consolidés adéquats et une visibilité interministérielle à tous les niveaux? SPC a reçu le mandat de consolider les	SPC s'attend à ce que les répondants comprennent toute composante requise pour offrir leur meilleur produit de service géré.

	<p>services de soutien pour de nombreux organismes gouvernementaux distincts et, à ce titre, le Ministère doit veiller à ce que la plateforme de solution retenue offre une colocation sophistiquée dans le cadre d'une architecture unique. Plusieurs produits tentent d'offrir la colocation au moyen de diverses solutions de rechange; cette caractéristique ne fait pas partie intégrante de l'architecture de la solution</p>	
020	<p>Nous n'avons vu aucune exigence relative à la production de rapports. Est-ce que SPC a besoin de capacités intégrées souples et dynamiques de production de rapports en libre-service, d'établissement de tableaux de bord pour les cadres supérieurs et de capacités d'analyse à l'intérieur d'une seule plateforme à l'appui de ses besoins en matière d'activités et de conformité? Étant donné que l'on travaille avec de nombreux fournisseurs de services partagés, la capacité pour les secteurs d'activité de créer leurs propres tableaux de bord ponctuels sans avoir à faire appel à des entrepreneurs ou à des administrateurs de bases de données est essentielle à la réussite du programme.</p>	<p>SPC s'attend à ce que les répondants comprennent toute composante requise pour offrir leur meilleur produit de service géré.</p>
021	<p>Est-ce que SPC a des exigences en ce qui concerne les numéros de version ou les composantes sous-jacentes des plateformes? Cette question vise à garantir le maximum d'efficacité et de sécurité à SPC; par exemple, le numéro de version du moteur du petit serveur de JavaScript ne doit pas être plus ancien que la version courante -1? Les plateformes qui dépendent de technologies sous-jacentes désuètes sont davantage exposées au risque d'être</p>	<p>SPC s'attend à ce que les répondants comprennent toute composante requise pour offrir leur meilleur produit de service géré.</p>

	vulnérables sur le plan de la sécurité.	
022	Nous n'avons vu aucune exigence relative à la découverte de l'infrastructure et des applications dans l'ISQ. Est-ce que SPC nécessite la capacité de découvrir de façon complète l'infrastructure et les relations entre les applications (centaines de milliers d'éléments de configuration), ainsi que de les verser de façon automatique et transparente dans une BDGC? Une BDGC robuste, précise et continuellement mise à jour est la clé de la réussite d'un programme de GSTI.	SPC s'attend à ce que les répondants comprennent toute composante requise pour offrir leur meilleur produit de service géré.
023	Est-ce que SPC a l'intention d'offrir le soutien de l'expérience des applications mobiles natives afin de répondre aux besoins d'un effectif qui reflète le changement de génération avec des capacités en libre-service modernes et novatrices (p. ex. sans formulaires, sensibles au contexte, sensibles à l'emplacement, avec des fonctions sociales et collaboratives, clavardage/agent virtuel)?	SPC s'attend à ce que les répondants comprennent toute composante requise pour offrir leur meilleur produit de service géré.
024	SPC doit-il réaliser des intégrations natives entre la solution de GSTI et d'autres disciplines de gestion des opérations de TI (p. ex., surveillance de l'infrastructure et des applications, disponibilité, gestion des capacités, approvisionnement) afin de définir les modèles complets de service et de répercussion, et d'offrir le soutien de services automatisés de règlement des plaintes relatives au service?	SPC s'attend à ce que les répondants comprennent toute composante requise pour offrir leur meilleur produit de service géré.
025	Est-ce que SPC a prévu d'offrir des capacités de courtage étendues (contenu, applications, logiciel,	SPC reconnaît le besoin de courtage de services. Nous poursuivons la définition de nos exigences en matière de courtage de services.

	<p>services de technologie, services d'infrastructure, services d'installation, etc.) afin de fournir des demandes, des approbations, des changements d'enregistrements et des incidents bien intégrés à la GSTI? La consolidation de catalogues de services nombreux et disparates en un seul portail libre-service est essentielle à la réussite des organisations de services partagés au sein d'un environnement complexe et dynamique.</p>	
026	<p><i>Le service géré de GSTI proposé doit être certifié ISO 27001.</i></p> <p><i>(Information additionnelle : Pour respecter cette exigence, les répondants doivent joindre le certificat avec leur réponse. Autrement, les répondants peuvent confirmer dans leur réponse que la solution de GSTI proposée est certifiée ISO 27001 et doivent fournir le certificat en question à SPC dans un délai de 48 heures, sur demande, au cours de l'évaluation.)</i></p> <p>Étant donné que ce système sera dédié, et qu'il devra accepter des documents Protégé B, l'approche fondée sur les risques liée à ISO 27001 dicte qu'il faudrait une certification particulière, et non une certification existante pour un service géré, sans exigences du gouvernement du Canada en matière de sécurité.</p> <p>La certification ISO 27001 utilise une approche descendante, fondée sur les risques et neutre sur le plan de la technologie. La spécification définit un processus de planification en six parties :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Définir une politique sur la sécurité. 	<p>L'exigence consiste à démontrer que le service géré proposé par le répondant a été soumis avec succès au processus de certification ISO 27001.</p>

	<p>2. Définir la portée du SGSI. 3. Effectuer une évaluation des risques. 4. Gérer les risques repérés. 5. Sélectionner les objectifs et les mesures de contrôle à mettre en œuvre. 6. Préparer un énoncé de l'applicabilité.</p>	
027	Aucune consultation n'a été tenue avec les fournisseurs qui se spécialisent dans la fourniture de solutions de GSTI gérées. Est-ce que SPC envisagerait de suivre le processus collaboratif en matière d'approvisionnement, à partir du début, soit de l'étape des consultations de l'industrie?	Voir la réponse à la question 007.
028	On recense 10 fournisseurs de produits de GSTI dans le dernier classement Magic Quadrant de Gartner, et plus de 25 fournisseurs de produits de GSTI ont obtenu le PinkVerify Stamp of Approval pour au moins 10 processus de version 3 de l'ITIL (2011). L'ISQ comprend des exigences telles que la certification ISO27001, l'hébergement de documents Protégé B, la gestion de projets, et le suivi chronologique, ce qui restreint le champ à environ 5 fournisseurs. Si on ajoute l'exigence voulant que la solution ne puisse pas utiliser différents modules pour répondre aux besoins (une seule architecture et un seul modèle de données), il semble que l'ISQ utilise des exigences ITIL/GSTI pour accorder un avantage injuste à un seul fournisseur. Est-ce que le but de cette ISQ est de solliciter une seule réponse d'un fournisseur privilégié?	L'IQ a pour but de solliciter des réponses auprès de tout répondant potentiel qui respecte les exigences en matière de qualification de SPC. SPC reconnaît que ses exigences sont particulières; toutefois, celles-ci sont fondées sur les besoins de SPC à titre d'organisation complexe qui assure la prestation de services partagés à plus de 100 ministères et organismes à l'échelle du gouvernement du Canada. Le processus d'approvisionnement de GSTI a pour but d'assurer la sélection d'un fournisseur unique qui satisfait le mieux à ces exigences, mais SPC n'a aucune préférence à l'égard d'un fournisseur précis.
029	Pourquoi SPC cherche-t-il à se procurer une solution de « service géré » plutôt que d'utiliser ses propres services d'hébergement et de centres de données? Est-ce que l'on s'inquiète à l'idée que	SPC cherche à accélérer la mise en œuvre d'un service géré mature et nous croyons que cela se fera au moyen d'une solution de gestion de services existante.

	SPC pourrait ne pas être en mesure d'établir l'environnement requis dans les délais prévus ou selon la norme requise?	
030	Il est recommandé que SPC envisage d'évaluer le coût total de possession d'une solution gérée de GSTI par rapport à un service géré sur place de GSTI afin de déterminer lequel de ces deux modèles offrirait le meilleur rendement du capital investi dans un horizon de 10 ans.	Services partagés Canada (SPC) doit de toute urgence déployer une solution de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) pour l'ensemble de ses nombreux secteurs d'activité. Les frais de propriété sont l'un des nombreux facteurs pris en compte afin de déterminer l'approche la plus adaptée aux besoins de SPC. SPC a pris note de votre observation.
031	La majorité des fournisseurs de produits de GSTI ne possèdent pas à l'heure actuelle de solution gérée de GSTI pouvant manipuler des documents Protégé B ou titulaire de la certification ISO27001, mais ils sont certainement prêts à s'engager à remplir ces exigences avant la phase d'entrée en service, compte tenu du fait que ce processus d'approvisionnement est susceptible d'atteindre une valeur de quelques centaines de millions de dollars. Est-ce que SPC envisagerait de modifier les exigences relatives à l'attestation requise pour manipuler des documents Protégé B et à la certification ISO27001 afin que des fournisseurs aient la possibilité de s'engager à obtenir la conformité à cet égard avant la date butoir prévue fixée par SPC.	Le déploiement de la solution de GSTI dans l'ensemble des nombreux secteurs d'activité de SPC est considéré comme un besoin urgent. Par conséquent, SPC recherche une solution prête à être déployée dès que possible. Pour cette raison, SPC n'envisage pas de modifier ces exigences. Pour le moment, les deux exigences concernant le niveau Protégé B et la conformité à la norme ISO 27001 seront conservées.
032	D'après la LVERS de l'ISQ, certaines personnes devront détenir une cote de sécurité de niveau secret. Est-ce que toutes les ressources qui assurent le soutien de l'environnement de service géré de GSTI doivent détenir la cote de sécurité de	Seules les personnes qui manipulent des données du gouvernement du Canada ou qui ont la possibilité d'y accéder ont besoin d'une cote de sécurité de niveau Secret.

	niveau secret?	
033	La deuxième exigence obligatoire demande trois références de projets relatifs au service géré de GSTI proposé dans de grandes organisations. Est-ce que ces références de projet doivent nécessairement concerner des clients qui ont utilisé le service géré de GSTI dans un environnement Protégé B, avec une certification ISO 27001, et qui utilisent toutes les caractéristiques relatives à la GSTI et à la gestion de projet exigées dans l'ISQ depuis les 24 derniers mois?	<p>Comme l'indique l'invitation à se qualifier (IQ), les trois grandes organisations doivent avoir utilisé le service géré de GSTI proposé pendant au moins 24 mois consécutifs au cours des cinq années précédant la date de présentation des soumissions.</p> <p>Rien n'oblige ces organisations à démontrer qu'elles utilisent le service géré de GSTI proposé dans un environnement Protégé B ou qu'elles utilisent toutes les fonctions exigées par SPC.</p> <p>L'exigence consiste à démontrer que le service géré proposé par le répondant a été soumis avec succès au processus de certification ISO 27001 pour au moins une des références citées.</p>
034	Concernant la deuxième exigence obligatoire, pouvons-nous utiliser des références de projet même si le service géré de GSTI mis en place chez ces clients comporte certaines personnalisations?	SPC exige trois références de client correspondant à la solution que propose le répondant.
035	Sur le plan des exigences en matière de sécurité du personnel, est-ce que les ressources qui ne possèdent pas de cote de sécurité de niveau fiabilité ou secret peuvent néanmoins exécuter certaines activités liées au service géré de GSTI? Par exemple, installations et mises à niveau de serveur, administration des applications de la GSTI...	Seules les personnes qui manipulent des données du gouvernement du Canada ou qui ont la possibilité d'y accéder ont besoin d'une cote de sécurité de niveau Secret.
036	Est-ce que la certification ISO27001 doit avoir été obtenue dans un environnement Protégé B pour la version hébergée du service géré de GSTI?	Non. L'exigence consiste à démontrer que le service géré proposé par le répondant a été soumis avec succès au processus de certification

		ISO 27001.
037	<p>Selon la section 1.4, « une réponse peut être rejetée en raison d'un conflit d'intérêts ou d'un avantage indu réel ou apparent ». Pourriez-vous nous fournir des exemples et des explications entourant les circonstances susceptibles de « créer » un conflit d'intérêts ou un avantage indu réel ou apparent?</p>	<p>Il serait impossible de définir toutes les circonstances susceptibles d'engendrer un conflit d'intérêts ou un avantage indu. Cependant, comme précisé dans les Instructions uniformisées, il est possible que le répondant, un de ses sous-traitants ou un de leurs employés ou anciens employés respectifs ait participé, d'une manière ou d'une autre, à la préparation de la demande de soumissions. Dans le cas de l'IQ pour la GSTI, aucun entrepreneur n'a participé à l'élaboration de l'IQ elle-même. Cependant, des entrepreneurs ont effectivement participé à la rédaction de certaines parties de l'énoncé des travaux élaboré pour la solution de GSTI, car la fonction de GSTI figurait dans l'énoncé des travaux initialement préparé dans le cadre du projet d'infrastructure de serveur et de stockage pour les centres de données (ISSCD). SPC estime qu'un fournisseur ayant participé à la rédaction d'un énoncé des travaux peut avoir un avantage indu s'il présente une soumission pour l'exigence concernée.</p>
038	<p>Pouvons-nous fournir le nombre d'utilisateurs pris en charge au sein d'une organisation cliente plutôt que le nombre approximatif d'employés de cette organisation? Un utilisateur pris en charge peut être soit un employé, un entrepreneur ou un client.</p>	<p>À ce stade de l'IQ, aucun changement ne sera apporté aux employés choisis par l'organisation.</p>
039	<p>Compte tenu des divers modèles de dotation, il arrive que certaines organisations aient à leur emploi davantage de contractuels que d'employés permanents. Dans ce contexte, pouvons-nous compter les</p>	<p>Oui. Les entrepreneurs dont les activités sont directement orientées par cette organisation peuvent être inclus.</p>

	contractuels pour déterminer le nombre d'employés d'une organisation?	
040	Est-ce que les adresses des centres où sont stockées les données primaires et secondaires doivent être indiquées, ou est-il suffisant de mentionner la ville et la province, du moment qu'il est clair qu'aucune partie des deux villes en question ne se trouve à moins de 100 km de l'autre?	Le répondant doit s'engager à ce que les deux centres de données ne se situent pas à moins de 100 km l'un de l'autre. Pour le moment, SPC n'exige pas qu'on lui communique l'adresse exacte des centres de données (pendant l'IQ).
041	À la section 1.1, il est indiqué que l'ISQ constitue la première étape du processus d'approvisionnement pour une solution de GSTI entièrement externalisée. À la section 1.3, il est indiqué que l'étape de l'ISQ sera suivie de l'envoi d'une demande de proposition et, éventuellement, de la négociation d'un contrat avec l'unique répondant qualifié, si un seul fournisseur se qualifie. Cette façon de faire va à l'encontre du processus d'approvisionnement collaboratif que Services partagés Canada mentionne à la figure 1 à l'adresse http://ssc-spc.gc.ca/pages/itir-triti/itir-may2615-pres3-fra.html . Sur cette page, SPC présente la chronologie des différentes étapes du processus d'approvisionnement collaboratif. La première case montre l'étape de consultation de l'industrie, qui comprend les journées de consultation de l'industrie, des rencontres individuelles lors des journées de consultation de l'industrie, un atelier de demande de renseignements à l'intention de l'industrie, des réponses à la demande de renseignements, ainsi que des clarifications concernant la demande de renseignements et des rencontres individuelles. L'étape suivante concerne	<p>Veillez vous reporter à la réponse n° 7.</p> <p>SPC n'a pas recours à un processus d'approvisionnement unique et universel. Comme l'indique le site Web cité dans la question, certains processus d'approvisionnement précis ont été inclus dans cet examen.</p> <p>Pour le moment, SPC estime que la valeur du présent approvisionnement n'approche pas celle des approvisionnements énumérés sur ce site Web.</p> <p>L'IQ n'exclut pas la collaboration de fournisseurs sous la forme de questions comme celles-ci ainsi qu'une éventuelle collaboration ultérieure à d'autres étapes du processus d'approvisionnement.</p>

	<p>la demande de réponses pour évaluation et l'invitation à se qualifier. Ensuite, la troisième étape est l'examen et l'amélioration des exigences, qui comprend des rencontres individuelles à cet égard. La quatrième étape est celle de l'appel d'offres, qui donne lieu à l'attribution du marché. Enfin, l'étape finale est la mise en œuvre.</p> <p>Ce processus d'approvisionnement pourrait s'échelonner sur 10 ans et se chiffrer à plus de 200 millions de dollars. Il existe un certain nombre de solutions de GSTI intéressantes sur le marché, ainsi qu'un éventail de choix pour ce qui est des fournisseurs et des options concernant la manière dont les solutions de GSTI peuvent être livrées à titre de service. Cependant, dans le cas présent, Services partagés Canada court-circuite son propre processus en essayant de restreindre injustement les exigences relatives au service géré de sorte que, dans la courte période de deux semaines, tous les autres fournisseurs et solutions potentiels seront incapables de se qualifier. Afin de s'assurer que la collectivité des fournisseurs ait une chance équitable de fournir la solution qui offre la meilleure valeur et la meilleure solution pour répondre aux besoins de SPC, est-ce que le Ministère accepterait d'annuler la présente ISQ et de suivre le processus d'approvisionnement collaboratif qu'il a lui-même défini pour les approvisionnements de cette envergure et de cette complexité?</p>	
042	<p>Le SCT a indiqué que conformément aux priorités de la modernisation de la TI au sein du gouvernement du Canada, la Direction générale du dirigeant principal de l'information oriente les</p>	<p>L'IQ n'exclut pas la collaboration de fournisseurs sous la forme de questions comme celles-ci ainsi qu'une éventuelle collaboration ultérieure à d'autres étapes du processus</p>

	<p>ministères et organismes afin de les aider à évaluer pleinement des services et solutions infonuagiques sûrs, sécuritaires et rentables, y compris les initiatives de service panorganisationnelles du gouvernement du Canada lorsqu'il s'agit d'envisager de nouveaux investissements en matière de TI. Les initiatives de service panorganisationnelles comprennent notamment les solutions existantes, obtenues par suite d'un processus concurrentiel pour la gestion de portefeuilles et de projets, les outils de gestion des services et de gestion des cas, qui l'un ou l'autre pourrait servir à livrer les capacités de GSTI. Le gouvernement du Canada et la collectivité des fournisseurs ont investi considérablement dans ces processus d'approvisionnement et de mise en œuvre et, dans la mesure du possible, il faudrait en exploiter pleinement tous les avantages, ou au moins, il faudrait évaluer les coûts des diverses options dans le cadre d'un processus concurrentiel juste et transparent. Est-ce que Services partagés Canada pourrait donner la possibilité d'évaluer pleinement les initiatives panorganisationnelles en annulant la présente ISQ et en revenant au processus complet d'approvisionnement collaboratif de SPC?</p>	<p>d'approvisionnement.</p>
043	<p>Le gouvernement du Canada a déjà réalisé des investissements majeurs dans deux solutions de gestion de portefeuille et de projets obtenues par suite d'un processus concurrentiel, soit CA Clarity et Microsoft Enterprise Project Management. Il existe même des possibilités d'utiliser ces solutions à titre de services administrés. Il semble que les exigences relatives à la gestion de projet aient été</p>	<p>SPC a évalué ses solutions existantes et estime qu'elles ne répondent pas à tous ses besoins actuels pour une solution de GSTI entièrement intégrée à la fonction de gestion de projet. Les exigences en matière de gestion de projet ont été incluses afin de répondre aux besoins particuliers de SPC en tant qu'organisation.</p>

	ajoutées en vue d'éliminer tous les fournisseurs de solutions de GSTI potentiels, à l'exception d'un seul. Afin d'assurer la tenue d'un processus concurrentiel juste et de veiller à ce que la solution la plus rentable pour répondre aux besoins de SPC en matière de gestion de projet soit choisie, nous demandons que soient éliminées de l'invitation toutes les exigences relatives à la gestion de projet.	
044	Avec cette ISQ très restrictive, SPC ne dispose d'aucun moyen d'évaluer les coûts qui peuvent se révéler extrêmement élevés de mise en œuvre, et de payer ensuite pour le service administré, par rapport à des solutions de rechange qui sont offertes au gouvernement. L'ISQ ne permettra qu'à un seul ou à un très petit nombre de fournisseurs de se qualifier. Nous sommes d'avis qu'en exploitant au mieux les avantages de certaines solutions gouvernementales internes qui existent déjà, on pourrait fournir à SPC les capacités de la GSTI à une fraction du coût pour un service entièrement administré, mais ces possibilités ne pourront jamais être prises en considération compte tenu des restrictions imposées dans l'ISQ. Il n'existe aucun moyen d'évaluer les différences de coût en se fondant sur la présente ISQ, qui éliminerait pratiquement toutes les solutions potentielles en raison des exigences rigoureuses relatives à l'acquisition d'une expérience de 5 ans dans les services administrés, l'offre d'une plateforme unique, etc. Afin de mieux évaluer les diverses options, est-ce que SPC pourrait annuler la présente ISQ ou la peaufiner, et avoir recours au processus d'approvisionnement collaboratif pour que les fournisseurs de solutions de GSTI puissent	SPC estime que la solution qui lui offrira le meilleur rapport qualité-prix sera, avant tout, celle qui répondra à toutes ses exigences. Ces dernières sont détaillées dans les exigences de qualification pour la présente IQ et s'appuient sur les besoins et les expériences de SPC à l'interne, dans le cadre de projets antérieurs.

	évaluer et proposer l'option de déploiement qui offre la meilleure valeur à SPC (inonuagique, hébergement, administration sur place)?	
045	<p>La première exigence obligatoire de l'ISQ est que le répondant doit proposer exactement le service administré qu'il exploite depuis 5 ans, sans même avoir vu ou avoir reçu les commentaires liés au processus collaboratif pour l'une ou l'autre des exigences détaillées que SPC demande. Cette approche limite sévèrement la concurrence, du fait de l'exclusion des fournisseurs de services de GSTI qui gèrent des services administrés depuis peut-être moins de 5 ans, ou qui offrent des technologies plus récentes qui ont été déployées depuis moins de 5 ans. De solides fournisseurs de GSTI, comme les intégrateurs de systèmes, possèdent la capacité de mettre en œuvre diverses solutions de GSTI, en tant que services administrés, en se fondant sur les exigences réelles du client. Dans le cadre d'autres processus d'acquisition de SPC, comme les Services de communications en milieu de travail, les fournisseurs de services ont eu la possibilité de se qualifier en fonction de leur expérience et de leurs références, afin que l'État puisse travailler avec des fournisseurs de services expérimentés, mais la solution de technologie qui a fait l'objet de l'appel d'offres final a été déterminée après l'examen et l'amélioration des exigences. SPC accepterait-il de modifier les deux premières exigences obligatoires afin que les soumissionnaires puissent se qualifier à titre de fournisseurs de GSTI expérimentés, et est-ce qu'il pourrait ensuite peaufiner sa solution de GSTI administrée au moyen de son processus</p>	<p>Veillez vous reporter à la réponse n° 2.</p> <p>SPC recherche un système géré de GSTI existant et éprouvé. SPC estime que les cinq années de fonctionnement exigées sont nécessaires pour garantir la maturité de la solution. Toutefois, l'IQ précise que le service géré de GSTI peut avoir évolué au cours des cinq dernières années et peut différer du service géré offert par le répondant cinq ans auparavant.</p> <p>Une période de cinq ans peut sembler longue dans le secteur de la TI, mais les recherches de SPC indiquent que les services gérés de GSTI sont apparus sur le marché en 2006-2007 et que plusieurs solutions disponibles sur le marché sont proposées depuis cinq ans.</p>

	d'approvisionnement collaboratif?	
046	La première exigence obligatoire porte sur l'offre d'un service établi, offert au grand public depuis au moins 5 ans. La rigueur de cette exigence élimine tous les nouveaux fournisseurs qui pourraient offrir des solutions novatrices ou plus économiques parce qu'elles ont été construites avec une technologie plus récente que celles qui sont exploitées depuis 5 ans. SPC accepterait-il de réduire la première exigence obligatoire relative à une expérience de 5 ans, et de la faire passer à 2 ans?	Les cinq années d'existence exigées concernent le service géré et non la technologie sous-jacente.
047	La deuxième exigence obligatoire porte sur trois grandes organisations d'au moins 100 000 employés, et ce, même s'ils n'utilisent pas les services de GSTI. Un effectif de 100 000 employés nous semble hors de propos si les utilisateurs ne font pas usage des services mentionnés. SPC accepterait-il de réduire le nombre d'employés dans cette exigence de 100 000 à 20 000 afin de permettre à des soumissionnaires plus expérimentés de se qualifier?	À ce stade de l'IQ, aucun changement ne sera apporté à l'exigence concernant les 100 000 utilisateurs.
048	SPC pourrait-il préciser la liste exacte et la portée des processus de GSTI qui seraient couverts par cette acquisition?	SPC s'attend à ce que les répondants comprennent toute composante requise pour offrir leur meilleur produit de service géré.
049	La solution de GSTI est un service majeur et complexe qui pourrait déboucher sur un contrat d'au moins 10 ans se chiffrant à plus de 200 millions de dollars. Il est important que SPC accorde à la collectivité des fournisseurs suffisamment de temps pour analyser, poser des questions, parler avec des partenaires et des	SPC n'annulera pas l'IQ à ce stade.

	<p>références, et déterminer s'ils ont l'intention de saisir cette opportunité. Il est injuste de ne donner aux fournisseurs qu'un délai de deux semaines pour se qualifier en vue d'une acquisition d'une importance telle que, s'ils sont incapables de se qualifier, ils se retrouveront à l'écart de SPC pendant au moins 10 ans, et ce, sans avoir eu une chance équitable de faire concurrence pour l'obtention du marché. Pour cette raison, SPC accepterait-il d'annuler la présente ISQ et de prolonger ce processus d'approvisionnement et de le transformer en un processus d'approvisionnement collaboratif comme celui qui avait été utilisé pour d'autres acquisitions d'envergure et de portée équivalentes.</p>	
050	<p>SPC accepterait-il de prolonger la date limite de l'ISQ jusqu'au 15 janvier 2016, et la période de questions jusqu'au 10 janvier 2016 afin de donner à l'industrie suffisamment de temps pour évaluer les réponses et les changements potentiels résultant de toutes les questions, et d'examiner pleinement les références de clients qui ne sont peut-être pas disponibles pendant la période des Fêtes.</p>	<p>Le Canada repoussera la « date de clôture » au mercredi 23 décembre 2015 à 14 h HNE. Le Canada repoussera la date des « Questions et commentaires » visant les « Questions de suivi » au 14 décembre 2015 à 17 h HNE.</p>
051	<p>Nous demandons respectueusement que la date limite de l'ISQ soit reportée au 6 janvier 2016.</p>	<p>Le Canada a repoussé la « date de clôture » au mercredi 23 décembre 2015 à 14 h HNE. Le Canada a repoussé la date des « Questions et commentaires » visant les « Questions de suivi » au lundi 14 décembre 2015 à 17 h HNE.</p>
052	<p>« Le service géré de GSTI proposé par le répondant doit offrir un taux de disponibilité élevé (c.-à-d. 99,999 %) 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année.</p>	<p>L'exigence de SPC concernant le taux de disponibilité est de 99,999 % et exclut les mises à l'arrêt prévues.</p>

	<p>Le fournisseur doit prouver que le service géré de GSTI proposé a offert un taux de disponibilité élevé pendant l'année civile 2014. »</p> <p>Question : Est-ce que le chiffre relatif au taux de disponibilité de 99,999 % inclut ou exclut les mises à l'arrêt prévues? »</p>	
053	<p>« Le service géré de GSTI proposé par le répondant doit offrir un taux de disponibilité élevé (c.-à-d. 99,999 %) 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année.</p> <p>Le fournisseur doit prouver que le service géré de GSTI proposé a offert un taux de disponibilité élevé pendant l'année civile 2014. »</p> <p>Question : L'exigence relative au taux de disponibilité de 99,999 % équivaut à 5 min et 15 s de temps d'arrêt par année. Des études ont montré qu'un taux de disponibilité de 99,9 % (soit 8 h et 45 min de temps d'arrêt par année) est le plus rentable et le plus approprié pour la gestion des services de TI. Le coût rattaché à l'offre d'un taux de disponibilité de 99,999 % entraînera des coûts considérablement plus élevés pour le service administré pour SPC et pour le gouvernement du Canada. SPC pourrait-il envisager une solution assortie d'un taux de disponibilité de 99,9 % si ce dernier se révélait plus rentable pour l'État?</p>	SPC prendra une décision sur ce point à son gré après avoir examiné les soumissions reçues.
054	<p>« 4.3 Seconde vague de qualification de l'ISQ</p> <p>a) Le gouvernement du Canada se réserve le droit de lancer, à son gré, une seconde vague de qualification auprès des répondants non retenus si, de l'avis du gouvernement du Canada, la</p>	SPC prendra une décision sur ce point à son gré après avoir examiné les soumissions reçues.

	<p>première ne permettait pas de rassembler un nombre suffisant de répondants qualifiés. »</p> <p>Question : Pourriez-vous préciser ce que vous entendez par un nombre suffisant de répondants qualifiés?</p>	
055	<p>« Le répondant doit proposer un service géré de GSTI établi, c'est-à-dire que le répondant (ou le fabricant d'équipement d'origine [FEO] de ce service géré si le répondant n'est pas le FEO) a offert ce service au grand public au moins pendant les cinq années précédant la date de clôture des soumissions. Afin de satisfaire à cette exigence, le service géré de GSTI peut avoir évolué au cours des cinq dernières années et peut différer du service géré offert par le répondant cinq ans auparavant. »</p> <p>Question : Un service géré peut être géré sur place, ou entièrement géré hors les lieux ou une solution « logiciel comme service » infonuagique. SPC a-t-il une préférence pour l'un ou pour l'autre? Si la réponse est oui, pour laquelle?</p>	<p>SPC est à la recherche d'un modèle de gestion des services de TI éprouvé et mature ne comprenant pas de services sur place.</p>
056	<p>Le service géré proposé de GSTI doit être configurable (sans personnalisation) afin de répondre à chacune des exigences suivantes : faciliter les mises à jour du produit tout en conservant la configuration du client; permettre d'ajuster et d'adapter le processus; permettre d'ajouter ou de modifier des éléments de données en fonction de l'évolution des exigences sans incidence sur la capacité d'effectuer les mises à</p>	<p>SPC ne personnalisera pas la solution de gestion de services mais modifiera la configuration au moyen des paramètres de gestion de services afin d'adapter la solution à ses besoins particuliers.</p>

	<p>niveau du produit. Dans le cadre de cette exigence, la “configuration” dans “personnalisation” permet que l’outil existant soit adapté aux réalités du client sans avoir à écrire de nouveaux codes logiciel. »</p> <p>Question : Dans l’éventualité où SPC personnaliserait la solution de GSTI, est-ce que SPC exige que le fournisseur conserve la personnalisation d’une mise à niveau et d’une migration à l’autre? Pourriez-vous fournir les exigences quant aux critères d’admissibilité pour le service géré en ce qui a trait aux personnalisations, le cas échéant?</p>	
057	<p>« Le service géré de la GSTI proposé doit protéger toutes les données stockées liées au service dans une installation au Canada qui, à la date de l’attribution du contrat, convient (sans personnalisation) au stockage de données dont la cote de sécurité est égale ou inférieure au niveau Protégé B du gouvernement du Canada. »</p> <p>SPC demande que la solution de service géré protège toutes les données stockées liées au service dans une installation au Canada, dont la cote de sécurité est égale ou inférieure au niveau Protégé B des données; cependant, les exigences actuelles permettraient à des fournisseurs et des ressources non canadiens d’assurer la gestion et, de ce fait, de manipuler et de consulter des données dont la cote de sécurité est Protégé B à l’extérieur du Canada. Elles permettraient aussi d’avoir accès à des données concernant des résidents canadiens en provenance de n’importe</p>	<p>Les exigences de SPC relatives au chiffrement sont considérées comme le principal moyen de sécuriser les renseignements. Comme l’indique l’IQ, « le service géré de GSTI proposé doit chiffrer toutes les données à l’aide de la norme de chiffrement avancé de 128 bits ou plus, et SPC doit contrôler l’accès à la seule clé de chiffrement (c.-à-d. que le répondant ou le FEO ne peut pas contrôler la clé de chiffrement) ».</p> <p>SPC prend note de vos observations mais ne modifiera pas l’exigence à ce stade de l’IQ.</p>

	<p>quelle application ou entité partout dans le monde.</p> <p>La modification suivante est suggérée :</p> <p>Le service géré de la GSTI proposé doit protéger toutes les données stockées liées au service dans une installation au Canada qui, à la date de l'attribution du contrat, convient (sans personnalisation) au stockage de données dont la cote de sécurité est égale ou inférieure au niveau Protégé B du gouvernement du Canada. La solution doit aussi faire en sorte que l'accès à toutes les données stockées ne soit permis qu'à partir du Canada par des ressources canadiennes.</p>	
058	<p>« Le service géré de GSTI proposé doit offrir une fonctionnalité de gestion de projet permettant d'effectuer le suivi des coûts, du rendement et de l'échéancier, y compris de la planification et de l'utilisation des ressources. La fonctionnalité de gestion de projet peut respecter les normes de l'industrie, mais ne doit pas nécessairement répondre à une spécification précise pour que le répondant se qualifie. Toutefois, cette fonctionnalité doit faire partie du système intégré unique conçu comme une plateforme technologique unique exigé ci-dessus. À la date de clôture des soumissions, cette fonctionnalité doit faire partie du service géré de GSTI proposé depuis au moins deux ans. »</p> <p>De nombreux ministères du gouvernement du Canada disposent actuellement de processus de gestion de projet normalisés par l'entremise de</p>	<p>SPC s'attend à ce que les répondants comprennent toute composante requise pour offrir leur meilleur produit de service géré.</p>

	<p>CA Clarity. Le gouvernement du Canada pourrait-il envisager de modifier l'exigence pour une gestion de projet intégrée et accepter une solution de GSTI qui intègre CA Clarity pour les tâches de gestion de projet?</p> <p>La modification suivante est suggérée :</p> <p>Le service géré de GSTI proposé doit offrir une fonctionnalité de gestion de projet permettant d'effectuer le suivi des coûts, du rendement et de l'échéancier, y compris de la planification et de l'utilisation des ressources, ou de gestion intégrée au moyen de la solution CA Clarity pour la gestion de portefeuilles et de projets. La fonctionnalité de gestion de projet peut respecter les normes de l'industrie, mais ne doit pas nécessairement répondre à une spécification précise pour que le répondant se qualifie. Toutefois, cette fonctionnalité doit soit faire partie du système intégré unique conçu comme une plateforme technologique unique exigé ci-dessus, soit s'intégrer directement à CA Clarity pour les fonctions de gestion de projets. À la date de clôture des soumissions, cette fonctionnalité doit faire partie du service géré de GSTI proposé depuis au moins deux ans.</p>	
059	<p>SPC n'a pas pris en considération le coût des tickets de service dans les exigences relatives à l'ISQ. Le coût moyen d'un ticket de service dans une organisation est de 67 \$. Afin de réduire le coût global de la capacité de gestion des services pour SPC, le gouvernement du Canada et, en fin de compte, les contribuables canadiens, la</p>	<p>SPC s'attend à ce que les répondants comprennent toute composante requise pour offrir leur meilleur produit de service géré.</p>

	<p>solution devrait fournir une technologie éprouvée qui réduit le nombre de tickets de service requis.</p> <p>La modification suivante est suggérée :</p> <p>La solution de GSTI doit offrir des capacités de libre-service avancées qui réduisent le nombre global de tickets de service. Le fournisseur doit démontrer que le service de GSTI géré proposé offre une capacité accrue de libre-service et a réduit le nombre de tickets de service d'au moins 20 % depuis sa mise en œuvre pour au moins un client.</p>	
060	<p>L'ISQ est axée sur la gestion de service de TI pour SPC seulement. Toutefois, SPC a communiqué dans le passé son désir de devenir un courtier de services pour la TI, et il n'y a actuellement aucune exigence relative à la fourniture de capacités de courtage de services de TI dans l'ISQ. Une solution qui regrouperait aussi les solutions de GSTI déjà créées par des ministères partenaires, des bases de connaissances futures et une plateforme de gestion infonuagique en une seule solution de courtage de services de TI dans l'ensemble du gouvernement comporterait l'avantage d'un guichet unique pour tous les services de tous les ministères, et contribuerait à réduire considérablement les coûts de la consolidation du catalogue et de la base de connaissances pour</p>	<p>SPC reconnaît le besoin de courtage de services. Nous poursuivons la définition de nos exigences en matière de courtage de services.</p>

	<p>l'État.</p> <p>La modification suivante est suggérée :</p> <p>Il est souhaitable de fournir une capacité de regroupement du catalogue et des connaissances pour pouvoir offrir un guichet unique pour la livraison des services de TI du gouvernement du Canada. Pourriez-vous expliquer comment votre solution offre cette capacité?</p>	
061	<p>SPC n'a formulé aucune demande relativement à la capacité financière du FEO des produits de gestion de services de TI en utilisation par le fournisseur de services gérés dans le cadre des exigences. Pour protéger l'État en particulier contre la stabilité des fournisseurs de services infonuagiques, il est fortement recommandé d'exiger une preuve de revenus financiers positifs et de croissance des bénéficiaires du fournisseur qualifié pour les deux dernières années.</p>	<p>Merci pour ces commentaires. Les exigences relatives à la capacité financière sont habituellement étudiées par SPC à l'étape de la demande de propositions du processus d'approvisionnement. Votre suggestion sera donc prise en compte dans ce contexte.</p> <p>SPC a pris note de votre observation.</p>
062	<p>SPC a demandé un service géré qui est susceptible d'être constitué de produits de gestion des services de TI qui contreviennent aux droits de propriété intellectuelle (par exemple, les logiciels ouverts). Cette situation pourrait occasionner des risques importants pour le gouvernement du Canada au chapitre des enjeux financiers ou de la dégradation de la livraison des services. Il est suggéré que SPC veille à ce que les produits de gestion des services de TI en utilisation par le fournisseur qualifié de service géré ne soient pas actuellement présumés enfreindre les droits de</p>	<p>SPC ne saurait être mêlé à des litiges de propriété intellectuelle entre concurrents potentiels. Il appartient aux concurrents de résoudre ces litiges à l'amiable ou devant un tribunal.</p> <p>Cependant, SPC inclut habituellement des exigences dans ses contrats à des fins de garantie en matière de droits de propriété intellectuelle. Cette question sera abordée à l'étape de la demande de propositions.</p>

	propriété intellectuelle, notamment les droits d'auteur ou les brevets.	
063	Nous demandons spécifiquement que toutes les exigences techniques soient enlevées à cette étape-ci. Ces exigences comprennent, mais sans s'y limiter, toutes les exigences obligatoires indiquées à partir de la page 14 qui parlent des méthodes de mise en œuvre. À titre d'exemple, l'exigence consistant à n'avoir qu'une seule base de données pour la solution combinée GSTI/GPP est, à notre avis, restrictive et risquée sur le plan de la reprise après sinistre. Il est préférable de discuter des préférences sur le plan de la mise en œuvre technique à l'étape de l'examen et de l'amélioration des exigences, avec tous les répondants potentiels qui peuvent satisfaire aux exigences opérationnelles. En procédant ainsi, SPC bénéficierait de toutes les mises en œuvre techniques différentes offertes par tous les répondants possibles qui respectent les objectifs opérationnels et créent un résultat plus positif par l'entremise d'un groupe de répondants spécifique, mais encore concurrentiel.	SPC considère les exigences de qualification définies dans l'IQ comme étant ses exigences de base.
064	Nous demandons à l'équipe d'approvisionnement de SPC d'examiner en détail les exigences techniques et d'envisager l'élimination expresse du fournisseur qui, à notre avis, semble avoir influencé lourdement, et peut-être irrémédiablement, ce processus, au point que certaines parties précises de l'évolution de ses propres produits au cours des deux dernières années semblent mentionnés dans les exigences obligatoires. Nous avons le sentiment que l'impact a été tellement important que nous doutons qu'il	Aucun entrepreneur ni aucun expert-conseil n'a participé à l'élaboration des exigences de qualification pour cette IQ. Les exigences de qualification sont celles que SPC juge essentielles à la réussite de cette initiative compte tenu du rôle particulier qui lui incombe de fournir des services à plus d'une centaine de ministères et d'organismes.

	puisse y avoir un autre moyen d'obtenir une concurrence loyale à cette étape-ci.	
065	<p>Nous demandons à SPC de séparer les exigences relatives à la gestion du portefeuille et des projets de celles qui ont trait à la GSTI. Cette suggestion a été faite par la majorité des répondants qualifiés de ce processus d'approvisionnement, et avait été acceptée dès le début des étapes de l'ISQ de catégorie 3 de l'ISSCD et de l'examen et de l'amélioration des exigences, de sorte que la gestion de portefeuilles et de projets a été enlevée des exigences. Nous trouvons maintenant assez curieux de voir que cette exigence a été réintroduite, puisqu'elle va à l'encontre de recommandations formulées antérieurement, et nous constatons en outre que son inclusion a été faite de telle manière qu'il semble qu'un seul fournisseur sur le marché sera en mesure de satisfaire aux exigences techniques de mise en œuvre telles qu'elles sont indiquées dans la présente ISQ.</p>	<p>Les exigences relatives à la GSTI énoncées dans cette IQ sont assez différentes des exigences en la matière contenues dans la catégorie 3 de l'ISSCD, car la composante de GSTI envisagée pour la catégorie 3 de l'ISSCD était à déployer uniquement dans le cadre du centre de données concerné. La décision de supprimer la fonction de gestion de projet de ces exigences n'a aucun lien avec les exigences actuelles.</p> <p>Les exigences actuelles concernent une solution de GSTI à l'échelle de SPC qui sera déployée dans l'ensemble de ses secteurs d'activité. Pour cette raison, SPC estime que la fonction de gestion de projet est essentielle.</p>
066	<p>Finalement, nous demandons qu'une période de temps importante soit accordée pour répondre à la fois aux questions et à l'ISQ, c'est-à-dire un délai de 6 semaines. Si on regarde d'autres ISQ semblables, comme celle de l'ITSC, du renouvellement du site Web, de l'ISSCD et d'autres encore, dans chacun de ces cas, on avait accordé au moins 4 à 6 semaines de délai aux répondants qualifiés potentiels pour répondre. Nous reconnaissons l'urgence pour SPC d'aller de l'avant avec une solution dès que possible, et nous souhaitons offrir notre aide de toutes les manières possibles; cependant, force est de constater l'existence de différences</p>	<p>Le Canada repoussera la « date de clôture » au mercredi 23 décembre 2015 à 14 h HNE. Le Canada repoussera la date des « Questions et commentaires » visant les « Questions de suivi » au 14 décembre 2015 à 17 h HNE.</p>

	<p>fondamentales entre les composantes de la GSTI/GPP qui figuraient initialement dans la catégorie 3 de l'ISSCD, et la présente ISQ, et c'est pourquoi le délai alloué est insuffisant pour pouvoir offrir la meilleure réponse possible à SPC.</p>	
067	<p>Dans un ordre plus administratif, nous demandons, pour la prochaine version des exigences de l'ISQ, que le processus d'approvisionnement d'une solution de GSTI soit documenté de manière à inclure un système de numérotation pour en faciliter la consultation.</p>	<p>SPC a pris note de votre observation.</p>
068	<p>Nous demandons des éclaircissements au sujet de l'exigence suivante, « Le répondant (ou le FEO si le répondant n'est pas le FEO) doit avoir fourni son service géré de GSTI à au moins trois grandes organisations au cours des cinq années précédant la date de présentation de la réponse. » Pourriez-vous confirmer si c'est le répondant qui doit fournir trois références concernant les organisations où il a fourni son service de GSTI géré?</p>	<p>Le répondant ou le fabricant d'équipement d'origine (FEO) doit avoir fourni le service géré de GSTI proposé auprès d'au moins trois grandes organisations dans les cinq ans précédant la date de présentation des soumissions.</p> <p>Toute combinaison de prestation de service de la part du répondant ou du FEO serait acceptable : par exemple, si le répondant a fourni le service géré de GSTI proposé à deux des organisations et le FEO a fourni ce même service directement à un autre organisme, l'exigence serait satisfaite.</p>
069	<p>Tous les fournisseurs de logiciel comme service ou de service géré ne mesurent ou ne définissent pas la disponibilité élevée selon les mêmes paramètres standard. Est-ce que SPC pourrait clarifier ce qu'elle entend par taux de disponibilité de 99,999 % et si ce pourcentage est une exigence obligatoire ou s'il est utilisé à titre d'exemple de disponibilité élevée? Nous demandons respectueusement que la référence au taux de disponibilité de 99,999 % soit enlevée de la section « Renseignements</p>	<p>Pour le moment, nous exigeons encore 99,999 % de disponibilité.</p>

	supplémentaires » de cette exigence obligatoire. Sur le plan contractuel, l'ANS le plus élevé disponible que l'on peut trouver dans le domaine public est de 99,8 %; cependant, les fournisseurs de service géré devraient être en mesure de démontrer un temps utilisable moyen de 99,9 % au minimum.	
070	Nous demandons des éclaircissements concernant la « capacité » (par exemple « et la fourniture d'une capacité pour répondre à ces demandes » et « La solution proposée doit pouvoir travailler avec la gestion de la capacité afin de s'assurer que suffisamment de ressources sont disponibles aux niveaux appropriés de capacité pour répondre à la demande de services. »). Pourriez-vous confirmer si « capacité » fait référence aux 1. ressources de l'infrastructure de SPC au chapitre de la charge de travail ou des logiciels ou fourniture de MV ou 2. à la charge de travail des ressources humaines de SPC, c'est-à-dire, « avons-nous suffisamment d'heures-personnes non attribuées dotées d'une compétence particulière pour remplir cette demande du projet », ou si « capacité » fait référence aux deux aspects, tels qu'ils sont décrits ci-dessus?	Par « capacité d'approvisionnement », SPC entend la capacité d'assurer une quantité suffisante de ressources humaines et d'infrastructure. La gestion de la capacité peut comprendre à la fois l'infrastructure et les ressources humaines nécessaires pour atteindre les objectifs en matière de services.
071	Selon la modification n° 3, des questions du 11 décembre, la date de clôture est repoussée comme suit : Date et heure de clôture : le mercredi 23 décembre 2015 à 14 h. La date limite pour soumettre les questions de suivi est le lundi 14 décembre 2015 à 17 h. Personne n'a répondu aux questions du 9 décembre en date du 11 décembre en fin	SPC n'accordera aucune autre prolongation pour le moment.

	<p>d'après-midi. Compte tenu du fait que les réponses de la première période de questions et réponses pourraient susciter des questions et des clarifications supplémentaires pour déterminer si les soumissionnaires se qualifient ou non et connaître les références à utiliser, veuillez prolonger la période de questions du lundi 14 décembre au lundi 4 janvier 2016 ou plus tard. Les invitations à se qualifier (ISQ) nécessitent de nombreuses validations de références et de partenaires et peuvent également exiger des questions de suivi à SPC pour s'assurer que les critères de qualification sont bien compris. De la même manière, veuillez repousser la date de clôture de la demande de soumission au 15 janvier pour que les soumissionnaires obtiennent les approbations de leurs références.</p>	
072	<p>En référence au document d'ISQ pour la solution de GSTI, à la page 14 de l'annexe A, voici l'exigence obligatoire :</p> <p>« Le service géré de GSTI proposé doit offrir une fonctionnalité de gestion de projet permettant d'effectuer le suivi des coûts, du rendement et de l'échéancier, y compris de la planification et de l'utilisation des ressources. La fonctionnalité de gestion de projet peut respecter les normes de l'industrie, mais ne doit pas nécessairement répondre à une spécification précise pour que le répondant se qualifie. Toutefois, cette fonctionnalité doit faire partie du système intégré unique conçu comme une plateforme technologique unique exigé ci-dessus. À la date de</p>	<p>Les exigences de SPC comprennent des capacités de gestion de projet au sein de la solution. L'exigence demeurera telle quelle pour le moment.</p>

	<p>clôture des soumissions, cette fonctionnalité doit faire partie du service géré de GSTI proposé depuis au moins deux ans.</p> <p>Selon notre expérience dans l'offre de soutien de GSTI à des millions de licences (téléphones, serveurs, commutateurs, etc.) à l'échelle mondiale, nous pensons que la gestion de projet n'est pas une fonctionnalité centrale de GSTI, et que SPC serait mieux desservi en recherchant la fonctionnalité de gestion de projet désirée en dehors de la solution de GSTI. Toutefois, en faisant de la gestion de projet une exigence fonctionnelle de GSTI obligatoire à l'étape de l'ISQ, SPC choisit d'exclure de la phase d'examen et de précision des exigences les leaders de l'industrie de GSTI qui ont différentes approches de gestion de projet.</p> <p>Nous croyons que l'inclusion de la gestion de projet dans la phase de l'ISQ limite inutilement l'industrie et empêchera ultimement SPC de recevoir et d'examiner les commentaires de l'industrie qui pourraient aboutir à un meilleur résultat final pour le Canada. Serait-il possible que SPC supprime cette exigence obligatoire afin que nous puissions réfléchir davantage sur ce point de vue lors de la prochaine phase d'examen et de précision des exigences de GSTI?</p>	
073	<p>En référence au document d'ISQ pour la solution de GSTI, à la page 15 de l'annexe A, voici l'exigence obligatoire :</p> <p>« Le service géré de GSTI proposé doit comprendre une fonctionnalité permettant aux ressources de SPC de consigner le temps qu'elles consacrent aux</p>	<p>Les exigences de SPC comprennent des capacités de la comptabilisation du temps au sein de la solution. L'exigence demeurera telle quelle pour le moment.</p>

tâches individuelles et aux projets et d'en faire le suivi. La fonctionnalité de contrôle des présences ou de gestion des cartes de présence peut respecter les normes de l'industrie, mais ne doit pas nécessairement répondre à une spécification précise pour que le répondant se qualifie. Toutefois, cette fonctionnalité doit faire partie du système intégré unique conçu comme une plateforme technologique unique exigé ci-dessus. À la date de clôture des soumissions, cette fonctionnalité doit faire partie du service géré de GSTI proposé depuis au moins deux ans. »

Selon notre expérience dans l'offre de soutien de GSTI à des millions de licences (téléphones, serveurs, commutateurs, etc.) à l'échelle mondiale, nous pensons que la fonctionnalité des cartes de présence et de comptabilisation du temps de l'utilisateur final n'est pas une fonctionnalité centrale de GSTI et que SPC serait mieux desservi en recherchant ces cartes de temps et cette comptabilisation du temps de l'utilisateur final désirées en dehors de la solution de GSTI. Toutefois, en faisant des cartes de présence et de la comptabilisation du temps de l'utilisateur final une exigence fonctionnelle de GSTI obligatoire à la phase d'ISQ, SSC choisit d'exclure de la phase d'examen et de précision des exigences les leaders de l'industrie de GSTI qui ont différentes approches pour ces cartes de présence et cette comptabilisation du temps de l'utilisateur final.

Nous croyons que l'inclusion des cartes de présence et de la comptabilisation du temps de

	<p>l'utilisateur final dans la phase de l'ISQ limite inutilement l'industrie et empêchera ultimement SPC de recevoir et d'examiner les commentaires de l'industrie qui pourraient aboutir à un meilleur résultat final pour le Canada. Serait-il possible que SPC supprime cette exigence obligatoire afin que nous puissions réfléchir davantage sur ce point de vue lors de la prochaine phase d'examen et de précision des exigences de GSTI?</p>	
--	--	--