

Première partie - Introduction

La présente demande de renseignements est publiée uniquement à des fins d'information et de planification; elle ne constitue ni une demande de soumission de l'Office national de l'énergie ni un engagement de sa part. Aucune proposition non sollicitée ni autre offre, quelle qu'elle soit, transmise en réponse à la présente demande de renseignements ne sera étudiée. Par ailleurs, aucuns frais engagés par un fournisseur pour donner suite à la présente ou soumettre des renseignements ou fournir un complément d'information ne seront remboursés.

Tous les renseignements communiqués dans le cadre de la présente demande de renseignements deviendront la propriété de l'Office et les fichiers ne seront pas retournés à l'expéditeur. Les renseignements portant la mention « Exclusif » seront traités en conséquence. Cette mention doit figurer de façon nette sur chaque feuille renfermant de tels renseignements.

Le processus visé aux présentes sert à recueillir des renseignements détaillés et des commentaires. Les renseignements fournis aideront l'Office à mener à bien sa planification relativement à un besoin et à définir des objectifs et des éléments livrables qui sont réalistes afin de lancer un processus concurrentiel de demande de propositions.

La présente demande de renseignements vise principalement à recueillir de l'information sur d'éventuelles solutions pour un programme de divulgation confidentielle.

La présente demande de renseignements n'est pas un appel d'offres; aucun contrat n'en découlera.

La présente demande de renseignements est publiée uniquement à des fins d'information et ne crée aucune obligation pour l'Office. Les réponses fournies n'en créent pas davantage pour les fournisseurs. L'Office ne remboursera aucuns frais engagés pour donner suite à la présente demande de renseignements.

CONFIDENTIALITÉ

La présente demande doit être traitée de manière confidentielle. L'Office traitera de la même manière tous les renseignements qui lui seront communiqués. Les renseignements portant la mention « Exclusif » seront traités en conséquence. Cette mention doit figurer de façon nette sur chaque feuille renfermant de tels renseignements.

Deuxième partie - Directives à l'intention des fournisseurs

1. Les réponses doivent être transmises par voie électronique à l'adresse suivante :

Lorna.Kettles@neb-one.gc.ca et Nafissa.Diop@neb-one.gc.ca

Demande de renseignements de l'Office national de l'énergie – Solution pour le Programme de divulgation confidentielle – Dossier 84084-16-0076

2. Aucune réponse ne doit être transmise par télécopieur ou par la poste. Les réponses doivent être présentées uniquement en format électronique, à l'adresse courriel indiquée ci-dessus.

3. Toutes les réponses communiquées dans le cadre de la présente demande de renseignements deviendront la propriété de l'Office et les fichiers ne seront pas retournés à l'expéditeur. Elles serviront à l'Office pour approfondir son analyse d'un besoin et pourront être employées pour préparer un éventuel processus d'appel d'offres.

4. On peut se procurer le document relatif à la demande de renseignements à l'adresse <https://achatsetventes.gc.ca/>.

5. Échéance pour répondre à la présente demande : 14 h (HR), le 6 juin 2016.

6. Demandes de précisions

Veillez adresser toute demande de précisions au sujet de la présente demande de renseignements à l'autorité contractante :

Lorna Kettles et Nafissa Diop
Services de gestion
Office national de l'énergie
517, Dixième Avenue S.-O.
Calgary (Alberta) T2R 0X8
Courriel : Lorna.Kettles@neb-one.gc.ca; Nafissa.Diop@neb-one.gc.ca

Par mesure d'équité, les réponses aux demandes de précisions seront affichées sur le site Achats et ventes et transmises simultanément à tous les fournisseurs, sans révéler le nom du demandeur.

Troisième partie – Énoncé des travaux

Titre

Solution pour un programme de divulgation confidentielle – Office national de l'énergie, à Calgary (Alberta)

Contexte

L'Office national de l'énergie est un organisme de réglementation indépendant et quasi judiciaire fédéral fondé en 1959 pour promouvoir la sûreté et la sécurité, la protection de l'environnement et l'efficacité économique, dans l'intérêt public canadien, selon le mandat conféré par le Parlement au chapitre de la réglementation des pipelines, de la mise en valeur des ressources énergétiques et du commerce de l'énergie. De plus amples renseignements sont disponibles sur le site Web de l'Office au www.neb-one.gc.ca.

Le 26 avril 2016, l'Office a rendu publique sa nouvelle procédure de divulgation confidentielle (dénonciation) qui le dotera d'un mécanisme formel pour recueillir, analyser et traiter les divulgations faites de façon confidentielle au sujet des activités liées aux pipelines et aux installations soumis à sa réglementation. Pour un complément d'information sur le programme, consultez la page <http://www.neb-one.gc.ca/cntcts/cntctwhstlblr-fra.html>.

Objectif

La présente demande de renseignements vise à recueillir de l'information afin de préparer un processus concurrentiel de demande de propositions.

Besoin et portée

L'Office a besoin d'une solution logicielle sur laquelle reposera sa procédure de divulgation confidentielle. Suivent des exigences générales concernant la solution recherchée :

1. Les employés des sociétés réglementées et autres personnes, appelés collectivement des « divulgateurs », sont en mesure de signaler en ligne de présumées situations de non-conformité.
2. La solution doit permettre la saisie manuelle des divulgations d'employés de sociétés réglementées et d'autres personnes au sujet de présumées situations de non-conformité. Il est possible que des divulgations soient transmises par écrit à l'Office par la poste ou par des inspecteurs sur le terrain, et l'Office doit pouvoir en faire la saisie dans le système.
3. Seul le personnel autorisé de l'Office aura accès au système.

4. Le système permettra des communications réciproques entre les divulgateurs et le personnel autorisé de l'Office, d'une manière contrôlée et sécurisée, tout en protégeant l'anonymat du divulgateur.
5. Le système permettra de transmettre des messages texte standards et personnalisés aux divulgateurs.
6. Les divulgateurs pourront avoir accès au système pour faire un suivi de leur divulgation et savoir si l'Office a besoin d'autres renseignements.
7. Les renseignements fournis par les divulgateurs, sous quelque forme que ce soit, sont considérés comme étant une information de nature délicate.
8. La sécurité matérielle et la garde des documents, les éléments de correspondance et les dossiers matériels et électroniques concernant le dénonciateur et la divulgation doivent être séparés du reste de l'infrastructure informatique de l'Office.
9. Le système facilitera l'application de la procédure de divulgation confidentielle et permettra au personnel de l'Office de corréler des activités internes (par exemple, des activités de vérification de la conformité comme des inspections et des audits) à la situation signalée par le divulgateur.
10. Le système devrait être en mesure d'associer les données de référence de l'Office, comme la société réglementée, l'installation, etc. Par exemple, en remplissant sa divulgation, le divulgateur devrait pouvoir sélectionner une société ou une installation à partir de listes.
11. Le système doit permettre d'établir des rapports confidentiels, afin que le personnel autorisé de l'Office puisse produire des rapports à l'intention du comité d'évaluation des divulgations aux fins de surveillance et d'évaluation du rendement et de l'efficacité du programme.

Attentes de l'Office

Les attentes de l'Office sont exposées ci-dessous :

- Tout système en ligne proposé devra être accessible au grand public dans les deux langues officielles.
- Le système devra être accessible en tout temps.
- Les données et les documents envoyés ou reçus par l'entremise du système devront être suffisamment protégés.
- Les données et les documents du système devront être hébergés au Canada.
- Toutes les données et tous les documents relatifs au système sont la propriété de l'Office.
- Les solutions proposées doivent respecter les exigences de la série Conseil en matière de sécurité des technologies de l'information publiée par le Centre de la sécurité des télécommunications (CST) – [ITSG 33, annexe 3A](#), ou l'équivalent aux États-Unis du National Institute of Standards and Technology (NIST), [Publication spéciale 800-53](#).

Dans la quatrième partie du présent document, les fournisseurs peuvent formuler des suggestions.

Quatrième partie – Questions à l'intention des fournisseurs

Tous les fournisseurs doivent répondre aux questions de la section A. Ceux dont la solution inclut l'hébergement doivent aussi répondre aux questions de la section B.

De façon générale, les réponses ne devraient pas comporter plus de deux pages chacune, sauf pour la première question (Q1).

(A) Questions d'ordre général

Fonction	
Q1	Comment proposez-vous de satisfaire toutes les exigences opérationnelles énumérées dans la troisième partie du présent document? Veuillez limiter votre réponse à une page par exigence.
Q2	Comment proposez-vous d'offrir des communications réciproques avec les divulgateurs, tout en protégeant leur identité?
Q3	Comment le personnel autorisé de l'Office aura-t-il accès aux divulgations, sans compromettre les renseignements fournis et l'identité des divulgateurs?
Q4	L'Office s'attend à ce qu'un système en ligne soit accessible au public dans les deux langues officielles (français et anglais). Comment proposez-vous de satisfaire cette exigence?
Q5	Comment votre système élimine-t-il toute possibilité de modification ou de suppression des divulgations, par qui que ce soit?
Q6	Veuillez décrire votre programme de conservation des dossiers. Vos méthodes en matière de conservation des dossiers peuvent-elles être rapidement adaptées pour répondre aux besoins de l'Office?
Infrastructure	
Q7	Quelles mesures avez-vous mises en place pour que votre système soit facilement accessible? Quel est le taux d'accessibilité de votre système? Cette accessibilité fait-elle partie d'une entente sur les niveaux de service (ENS)?
Gestion des données	
Q8	Veuillez décrire les capacités inhérentes de rapport et d'analyse de votre système.
Logiciel	
Q9	La solution propose-t-elle une application mobile ou une interface utilisateur

	adaptative (p. ex. une interface utilisateur dont l'apparence s'adapte à la taille de l'écran)?
Q10	Quelles options de configuration votre solution offre-t-elle sur le plan de la personnalisation ou de l'image de marque?
Q11	Veillez décrire les possibilités de personnalisation supplémentaires par développement de votre solution, si un aspect de celle-ci devait être adapté aux besoins de l'Office.
Q12	Veillez énumérer les navigateurs Web modernes avec lesquels votre solution est compatible.
Q13	Veillez décrire les fonctionnalités de votre solution relativement au flux de travail, et la façon dont elles peuvent être configurées.
Matériel	
Q14	Veillez indiquer comment votre solution peut être utilisée sur les appareils mobiles d'un divulgateur. Avec quels appareils mobiles votre solution est-elle compatible?
Sécurité	
Q15	Veillez décrire le mode de gestion, pendant tout le cycle de vie de l'information, de l'identité, de l'autorisation et de l'accès à l'information par les divulgateurs, votre personnel de soutien et le personnel autorisé de l'Office.
Q16	Veillez décrire les contrôles de sécurité dont est dotée votre solution pour protéger les données durant la transmission.
Q17	Veillez décrire les contrôles de sécurité dont est dotée votre solution pour protéger les données statiques.
Q18	Veillez décrire l'architecture de sécurité de votre solution.
Soutien	
Q19	Veillez décrire vos offres en matière de soutien. Offrez-vous plusieurs niveaux de service et de prix?
Q20	L'Office s'attend à ce que le système soit accessible en tout temps. Comment proposez-vous de satisfaire cette norme de service?
Q21	Prévoyez-vous confier des services que vous offrez en sous-traitance?

Q22	D'après votre expérience, combien de temps faut-il prévoir pour mener à terme un projet de cette envergure?
Licences et prix	
Q23	Veillez décrire votre modèle d'établissement des prix pour la solution proposée. Préciser les coûts uniques et les coûts d'exploitation une fois la solution en service. Veillez fournir des renseignements détaillés pour que l'Office puisse estimer le coût total d'acquisition de la solution pendant les trois années qui suivent immédiatement la mise en service.
Antécédents du fournisseur	
Q24	Avez-vous offert des services ou solutions semblables à d'autres clients? Veillez fournir une description sommaire de ces services en précisant leur durée, la taille du client et toutes les autres informations pertinentes.
Q25	Depuis combien de temps offrez-vous ce type de services ou de solutions à d'autres clients?
Q26	Avez-vous des suggestions ou des questions au sujet de cette exigence de l'Office que vous souhaiteriez porter à son attention?

(B) Questions concernant les solutions avec hébergement

Architecture	
Q27	La solution est-elle assortie de l'hébergement? Dans l'affirmative, veuillez décrire l'environnement de l'hébergement.
Q27	Votre architecture repose-t-elle sur un modèle de diffusion personnalisée (envoi automatique des divulgations au personnel autorisé de l'Office) ou d'extraction personnalisée (le personnel autorisé de l'Office doit ouvrir une session sur votre système pour vérifier si des divulgations ont été faites)? Veillez décrire l'architecture que vous avez mise en œuvre.
Infrastructure	
Q29	Votre solution est-elle compatible avec un environnement virtuel?
Gestion des données	
Q30	Votre solution est-elle à titulaires uniques ou multiples?

Q31	Votre solution pourrait-elle être hébergée sur un serveur distinct ou réservé?
Sécurité	
Q32	Votre infrastructure TI a-t-elle obtenu un certificat de sécurité officiel (p. ex. SOC 2/SSAE 16, ISO 27002, etc.) d'un tiers indépendant reconnu? Dans l'affirmative, est-il possible de consulter les rapports de conformité?
Q33	Quels contrôles de sécurité votre solution comporte-t-elle pour protéger votre système des pirates informatiques?
Q34	Quelle capacité de surveillance de la sécurité votre solution possède-t-elle pour détecter les activités suspectes sur vos systèmes?
Q35	Veuillez décrire les mesures de sécurité physiques de votre centre de données.