

## SERVICES PARTAGÉS CANADA (SPC)

### **Demande de renseignements concernant des solutions de gestion de l'impression**

N° de la demande de renseignements	3432	Date	19 décembre 2016
Bureau émetteur	Services partagés Canada 180, rue Kent, 13 <sup>e</sup> étage, 13-102 Ottawa (Ontario) K1P 0B6		
Autorité contractante (L'autorité contractante est le représentant de SPC pour tous les commentaires et toutes les questions portant sur le présent document.)	Nom	Patrick Blais	
	N° de téléphone	613-697-0300	
	Courriel	Patrick.blais2@canada.ca	
	Adresse postale	Services partagés Canada 180, rue Kent, 13 <sup>e</sup> étage, 13-102 Ottawa (Ontario) K1P 0B6	
Date et heure de clôture	13 janvier 2017, 14 :00 h		
Fuseau horaire	Heure avancée de l'Est		
Destination des biens ou des services	Sans objet – Demande de renseignements uniquement		
Courriel auquel la réponse doit être envoyée avant la date de clôture	patrick.blais2@canada.ca		

# SERVICES PARTAGÉS CANADA (SPC)

## Demande de renseignements concernant des solutions de gestion de l'impression

### 1. Renseignements généraux

#### 1.1 Introduction

- a. **Étape 1 du processus d'approvisionnement** : La présente demande de renseignements (DDR) vise à permettre à Services partagés Canada (SPC) de recueillir de l'information concernant les solutions de gestion de l'impression et la manière dont le gouvernement du Canada (GC) pourrait :
  1. Faire la transition vers un environnement d'impression sans serveur;
  2. Activer la fonction d'« impression en mode Pull »
  3. Offrir la possibilité d'imprimer à partir d'appareils mobiles sans fil comme les téléphones intelligents et les tablettes
- b. Les fournisseurs sont invités à présenter leurs réponses afin d'aider le gouvernement du Canada à préciser ses exigences et sa stratégie pour l'avenir concernant les solutions de gestion de l'impression. Les fournisseurs ne sont pas tenus de présenter une réponse à la présente DDR pour pouvoir participer aux éventuelles étapes suivantes du processus d'approvisionnement concernant le projet.
- c. **L'étape de la DDR n'est pas une demande de soumission** : La présente demande de renseignements ne constitue pas une demande de soumission ni un appel d'offres. Aucun marché ne sera attribué à la suite des activités tenues au cours de la présente DDR. Le gouvernement du Canada se réserve le droit d'annuler toute exigence préliminaire décrite dans le cadre du projet à tout moment pendant la DDR ou pendant toute autre étape du processus d'approvisionnement. Étant donné que le processus de la DDR et toute activité d'approvisionnement connexe sont susceptibles d'être partiellement ou entièrement annulés par le gouvernement du Canada, l'étape de la DDR peut ne pas aboutir à des processus d'approvisionnements subséquents.
- d. **Coûts des réponses** : SPC ne remboursera pas aux fournisseurs ou à leurs représentants les frais généraux ou les dépenses liés à la participation aux activités de l'étape de la DDR. Il leur incombe par ailleurs d'assurer leurs propres recherches indépendantes, processus de diligence raisonnable et enquêtes, ainsi que d'obtenir les conseils indépendants qu'ils jugent nécessaires et souhaitables dans le cadre de leur participation au processus de la DDR et à tout processus d'approvisionnement à venir.

## 1.2 Aperçu

### a. Aperçu de l'initiative

SPC compte regrouper les centres de données existants et transférer les opérations dans des centres modernes, sécuritaires et fiables. Selon le modèle actuel, la majorité des environnements de nos partenaires doivent utiliser des serveurs d'impression situés dans divers emplacements afin d'accepter des tâches d'impression envoyées à partir des ordinateurs, et de les transmettre aux imprimantes appropriées.

L'infrastructure de TI actuelle gérée par SPC comporte des centaines de serveurs d'impression dispersés aux quatre coins du pays. La centralisation des serveurs d'impression risque d'accroître le trafic lié à l'impression dans le réseau étendu et, dans certains cas, elle entraînera la réduction de la vitesse d'impression et aura une incidence négative sur l'expérience de l'utilisateur. Dans le but d'appuyer la mise en œuvre du Milieu de travail 2.0, SPC examine la faisabilité de mettre en place des environnements à locataires multiples à travers le gouvernement du Canada, dans lesquels les employés fédéraux de différentes organisations, cohabitants dans le même édifice et étage mais étant sur des réseaux locaux virtuels (VLAN) et Active Directory différents, puissent partager les mêmes équipements d'impression (sans avoir à dupliquer l'équipement d'impression sur chaque VLAN). Le gouvernement du Canada souhaiterait recueillir les commentaires de l'industrie sur la manière dont il pourrait gérer efficacement tous les aspects de l'infrastructure d'impression au sein du gouvernement du Canada dans le futur.

En plus de cette initiative, SPC reconnaît l'existence au gouvernement du Canada d'autres besoins complexes et spécialisés en matière de solutions de gestion de l'impression, notamment l'« impression en mode Pull », et l'impression à partir d'appareils mobiles sans fil.

SPC, motivé par sa mission consistant à fournir au gouvernement du Canada des services relatifs aux ATMT, a lancé une initiative visant à mettre au point un [système d'approvisionnement de produits d'impression pour les ATMT](#). SPC compte établir un système d'entreprise comportant trois possibilités de prestation de services que pourront choisir les ministères en fonction de la maturité de l'organisation, de la disponibilité de paramètres et du rôle souhaité en matière de prestation de services et de niveau de responsabilisation. Les possibilités en matière de prestation comprendront notamment un catalogue de dispositifs d'impression, de supports et de logiciels, et deux modèles différents de services de gestion d'impression. Le gouvernement du Canada est sur le point de qualifier cinq (5) répondants afin d'aller de l'avant avec la phase d'examen et d'amélioration des exigences. En définitive, l'objectif consiste à attribuer le contrat à trois (3) entreprises afin de fournir la suite complète de produits d'impression liés aux ATMT ainsi que les services connexes au gouvernement du Canada. On n'a pas encore arrêté avec précision la manière dont les solutions de gestion de l'impression pourraient éventuellement s'intégrer au [système d'approvisionnement des produits d'impression liés aux ATMT](#) et ces aspects feront l'objet d'autres discussions au cours de la phase d'examen et d'amélioration des exigences et ils seront établis en fonction des commentaires formulés par l'industrie à la suite de la présente DDR.

## b. But de la présente demande de renseignements et ses objectifs

La présente DDR a pour but de recevoir des commentaires, des idées et des suggestions de la part de fournisseurs afin de recueillir des renseignements additionnels pour renforcer l'élaboration de la stratégie pour l'avenir et l'établissement d'un document d'approvisionnement ou d'une demande de proposition dans le futur.

Les principaux objectifs de cette DDR sont de se renseigner sur la manière dont les solutions de gestion de l'impression pourraient contribuer à moderniser l'infrastructure d'impression du gouvernement du Canada comme suit :

- Options ou répercussions visant à réduire le trafic des demandes d'impression sur le réseau et à adopter l'impression sans serveur.
- Approche efficace visant à activer l'« impression en mode Pull » et l'impression à partir d'appareils mobiles sans fil dans l'ensemble du gouvernement du Canada.
- Solutions visant à recueillir des paramètres d'impression, à gérer les dispositifs d'impression et à réduire le fardeau de la gestion des pilotes d'impression et les risques connexes, les pratiques exemplaires liées à la mise en œuvre de telles solutions.

**Remarque : À la section 4 du présent document, tous les fournisseurs doivent répondre aux Questions générales. Les fournisseurs doivent également répondre aux Questions propres aux fonctionnalités liées aux capacités de leur produit.**

Le présent document est de nature évolutive, et les répondants ne doivent pas tenir pour acquis qu'aucune nouvelle disposition ne sera ajoutée à toute demande de soumissions susceptible d'être publiée par SPC ou un autre ministère ou organisme du gouvernement du Canada. Il se peut également que des besoins soient retirés ou modifiés. Les répondants sont invités à formuler des commentaires sur tout aspect du document provisoire. Si les répondants estiment qu'une question ou un aspect clé a été omis, nous les invitons à formuler des commentaires ou à fournir des renseignements à cet égard dans leur réponse. Les répondants sont invités à formuler des commentaires sur tout aspect du document provisoire.

## c. Portée de l'approvisionnement prévu :

- i. **Utilisateurs clients potentiels** : La présente DDR est publiée par SPC. SPC prévoit utiliser le contrat attribué à la suite d'une demande de soumissions subséquente pour fournir des services partagés à un ou à plusieurs de ses clients. Les clients de SPC comprennent SPC lui-même, les institutions fédérales pour qui ses services sont obligatoires à tout moment pendant la durée de l'instrument subséquent, ainsi que les autres organisations qui, sur une base facultative, choisissent de recourir à ses services de temps en temps, à tout moment pendant la durée de l'instrument subséquent. Tout processus d'approvisionnement subséquent n'empêchera pas SPC d'avoir recours à une autre méthode d'approvisionnement pour ses clients qui ont des besoins identiques ou semblables, à moins qu'une demande de soumissions subséquente concernant ce projet indique expressément le contraire.
- ii. **Nombre de contrats** : En fonction de la réponse de l'industrie, le gouvernement du Canada envisage actuellement l'attribution d'au moins un contrat.

- iii. **Durée de tout contrat subséquent** : Le gouvernement du Canada n'a pas encore déterminé la période visée par le contrat, ni si ce dernier comprendra des années d'option.

### 1.3 Soumission de questions

- a. Les questions sur la présente DDR peuvent être transmises à l'autorité contractante à l'adresse électronique indiquée sur la page couverture. Ces questions devraient être présentées à l'intérieur de la période de questions indiquée ci-dessous. Il est possible qu'on ne puisse pas répondre aux questions reçues après ce délai.

**Période de questions** : Les questions doivent être soumises au plus tard 3 jours avant la date de clôture.

- b. Les répondants devraient indiquer le plus exactement possible le numéro d'article de la DDR auquel renvoie leur question. Les répondants devraient prendre soin d'expliquer chaque question en donnant suffisamment de détails pour permettre au Canada d'y apporter des réponses exactes.
- c. Pour garantir l'uniformité et la qualité des renseignements communiqués aux fournisseurs, les questions importantes reçues ainsi que leurs réponses seront publiées dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement sous forme d'une modification de la présente DDR.

## 2. Réponse des fournisseurs

### 2.1 Présentation d'une réponse

- a. **Date et lieu de présentation des réponses** : Les fournisseurs qui souhaitent fournir une réponse doivent l'envoyer à l'autorité contractante par courriel à l'adresse électronique destinée à la présentation des réponses qui figure sur la page de couverture avant la date et l'heure limites indiquées sur la page de couverture du présent document.
- b. **Responsabilité en ce qui a trait à la réponse dans les délais prescrits** : Il incombe à chaque fournisseur de s'assurer que sa réponse est livrée à la bonne adresse électronique et qu'elle est reçue dans les délais prescrits.
- c. **Identification de la réponse** : Chaque fournisseur veillera à ce que son nom et son adresse, le numéro de la demande, ainsi que la date de clôture apparaissent bien en vue dans la réponse. Le fournisseur doit également désigner un représentant avec lequel le gouvernement du Canada pourra communiquer au sujet de la réponse et indiquer le nom de la personne, son titre, son adresse, son numéro de téléphone et son adresse électronique.
- d. **Nature et format de présentation des réponses demandées** : Les répondants sont invités à présenter leurs commentaires, suggestions, préoccupations et, le cas échéant, des recommandations pertinentes sur la façon de répondre aux besoins et aux objectifs énoncés dans la présente demande de renseignements. Ils devraient s'assurer d'expliquer toute hypothèse énoncée dans leurs réponses.
  1. **Page couverture** : Si la réponse est donnée en plusieurs volumes, les répondants sont priés d'indiquer sur la page couverture de chaque volume le titre de la réponse, le numéro de la demande, le numéro du volume et leur raison sociale complète.
  2. **Page titre** : La première page de chaque volume de la réponse, qui suit la page couverture, devrait être la page titre qui devrait contenir :
    - 2.1 Le titre de la réponse du répondant et le numéro du volume;
    - 2.2 Le nom et l'adresse du répondant;
    - 2.3 Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant;
    - 2.4 La date;
    - 2.5 Le numéro de la DDR.
  3. **Système de numérotation** : Les répondants sont priés d'utiliser dans leur réponse un système de numérotation correspondant à celui de la présente DDR. Toute référence à des documents descriptifs, à des manuels techniques et à des brochures accompagnant la réponse doit respecter ce système.
  4. **Nombre de copies** : SPC demande que les répondants présentent une (1) copie électronique de leur réponse.

## 2.2 Confidentialité

Si un fournisseur juge que certaines parties de ses réponses sont exclusives ou confidentielles, celles-ci doivent porter clairement la mention exclusive ou confidentielle. Le gouvernement du Canada traitera les réponses conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de toute autre loi en vigueur.

## 3. Examen des réponses par le gouvernement du Canada

### 3.1 Examen des réponses

Les réponses ne feront pas l'objet d'une évaluation officielle. Toutefois, le gouvernement du Canada pourrait les utiliser pour élaborer ou modifier sa stratégie d'approvisionnement. Le gouvernement du Canada examinera l'ensemble des réponses reçues avant l'heure et la date de la clôture de la DDR. Il peut, à sa discrétion, les examiner après la date et l'heure de clôture de la DDR.

### 3.2 Équipe d'examen

Une équipe d'examen composée de représentants du gouvernement du Canada passera en revue et examinera les réponses. Le gouvernement du Canada peut faire appel à des experts-conseils indépendants ou à des personnes-ressources du gouvernement pour évaluer les réponses. Les membres de l'équipe d'examen ne participeront pas nécessairement tous à l'ensemble du processus d'examen.

### 3.3 Activité de suivi

Le gouvernement du Canada peut, à sa discrétion, communiquer avec tous les fournisseurs pour leur poser des questions supplémentaires ou obtenir des précisions relativement à un aspect ou l'autre d'une réponse. Le suivi du gouvernement du Canada peut nécessiter une réponse écrite supplémentaire ou une réunion avec les représentants du gouvernement du Canada.

### 3.4 Rencontres individuelles

SPC et les autres ministères ou organismes du gouvernement du Canada peuvent, à leur entière discrétion, communiquer avec les répondants afin de leur poser des questions supplémentaires ou de leur demander des précisions sur tout aspect d'une réponse dans le cadre de rencontres individuelles.

## 4. Renseignements demandés par le gouvernement du Canada

### 4.1 Questions pour l'industrie

Les questions mentionnées dans le présent document ainsi qu'un sommaire des recommandations reçues durant ce processus peuvent être abordées avec des répondants qualifiés dans le cadre du [processus d'approvisionnement de produits d'impression liés aux appareils technologiques en milieu de travail](#). Ce sommaire n'indiquera pas par contre de quel répondant l'information a été fournie. Ceci étant dit, les participants à ce processus devraient indiquer clairement dans leur réponse s'il y a de l'information confidentielle qui ne peut être partagée.

La présente DDR servira à recueillir des renseignements auprès de tous les organismes de l'industrie qui souhaitent participer et qui ne participent pas actuellement au processus d'approvisionnement de produits d'impression liés aux appareils technologiques en milieu de travail.

**Remarque : À la section 4 du présent document, tous les fournisseurs doivent répondre aux *Questions générales*. Les fournisseurs doivent également répondre aux *Questions propres aux fonctionnalités* liées aux capacités de leur produit. Le gouvernement du Canada utilisera ces renseignements pour déterminer de quelle manière répondre aux diverses exigences des nombreux ministères et organismes.**

#### Identification des réponses

Dénomination sociale du fournisseur :	Cliquer ici pour saisir la dénomination sociale du fournisseur.
Nom et prénom officiels du répondant :	Cliquer ici pour saisir les nom et prénom officiels du répondant.
Adresse du fournisseur :	Cliquer ici pour saisir l'adresse du fournisseur.
Numéro de la demande :	Cliquer ici pour saisir le numéro de la demande.
Date de clôture :	Cliquer ici pour saisir la date de clôture.
Date de soumission :	Cliquer ici pour saisir la date de soumission.

#### Représentants du fournisseur

Nom du représentant :	Cliquer ici pour saisir le nom du représentant.
Titre du représentant :	Cliquer ici pour saisir le titre du représentant.
Adresse du représentant :	Cliquer ici pour saisir l'adresse du représentant.
Numéro de téléphone du représentant :	Cliquer ici pour saisir le numéro de téléphone du représentant.
Adresse électronique du représentant :	Cliquer ici pour saisir l'adresse électronique du représentant.



## DDR Questions à l'intention de l'industrie

Q1 : Étant donné la complexité de l'environnement dans lequel il évolue, le gouvernement du Canada souhaiterait utiliser la présente DDR pour solliciter les commentaires de l'industrie à savoir s'il devrait envisager la mise en œuvre d'une seule trousse d'outils intégrée pour toutes les fonctionnalités indiquées ci-après, ou si ces fonctionnalités sont habituellement réparties entre plusieurs fournisseurs, trousse d'outils et solutions?

- Impression en mode Pull (avec soutien connexe pour l'authentification des utilisateurs)
- Gestion de file d'attente d'impression
- Rapports et paramètres d'impression
- Soutien à l'impression à partir d'appareils mobiles sans fil
- Gestion des consommables (remplacement des cartouches d'encre de l'imprimante)
- Gestion du parc de matériel

Cliquer ici pour saisir votre réponse à la question 1.

Q2 : À la lumière de votre expérience, recommanderiez-vous au gouvernement du Canada de mettre en œuvre « une solution universelle », c'est-à-dire une trousse d'outils standard déployée pour tous les FEO et tous les ministères? Ou alors, d'après votre expérience, est-ce que vous recommanderiez plutôt que chacun des répondants retenus dans le cadre du système d'[approvisionnement de produits d'impression pour les ATMT](#) effectue des études techniques et mette en œuvre sa propre solution de gestion de l'impression dans le domaine pour lequel il fait une proposition?

Cliquer ici pour saisir votre réponse à la question 2.

Q3 : Quels services, capacités ou technologies nouvelles le gouvernement du Canada devrait-il prendre en considération pour obtenir ses résultats opérationnels :

- Consolidation de l'infrastructure de serveurs d'impression ou impression sans serveur entraînant des répercussions minimales ou nulles pour les utilisateurs;
- Activation de capacités telles que l'« impression en mode Pull » et l'impression à partir d'appareils mobiles sans fil;
- Méthode unifiée pour la collecte de paramètres relatifs aux volumes d'impression;
- Méthode unifiée pour la gestion des dispositifs d'impression;
- Diminution des coûts relatifs à l'impression et réduction de l'empreinte écologique;
- Amélioration de l'expérience de l'utilisateur et réduction du fardeau pour nos clients;
- Capacité à des utilisateurs finaux de différentes organisations et différents réseaux locaux virtuels (VLAN) de partager les mêmes équipements d'impression.

Q3 : Cliquer ici pour saisir votre réponse à la question 3.

Q4 : Quelles sont les occasions et quels sont les risques dont le gouvernement du Canada devrait tenir compte?

Q4 : [Cliquer ici](#) pour saisir votre réponse à la question 4.

Q5 : Quelles sont les leçons apprises concernant les solutions de gestion de l'impression qui ont été déployées à grande échelle et dans des organisations dispersées sur le plan géographique dont le gouvernement du Canada pourrait tirer profit?

Q5 : [Cliquer ici](#) pour saisir votre réponse à la question 5.

Q6 : L'environnement du gouvernement du Canada est très complexe et compte de nombreux réseaux et répertoires. Quelle solution recommanderiez-vous pour tenir compte de cette complexité?

Q6 : [Cliquer ici](#) pour saisir votre réponse à la question 6.

Q7 : Quelles sont les tâches préalables à effectuer avant la mise en œuvre d'une solution de gestion de l'impression?

Q7 : [Cliquer ici](#) pour saisir votre réponse à la question 7.

## 5. Glossaire

<b>Terme</b>	<b>Définition</b>
ATMT	Appareils technologiques en milieu de travail correspond à un projet de transformation de Services partagés Canada qui met l'accent sur les appareils utilisés par les utilisateurs finaux (ordinateurs de bureau, portables, tablettes, matériel d'impression, etc.) ainsi que sur les services de soutien connexes.
Format du fichier	Structure particulière servant à organiser ou à définir des données dans un fichier.
GC	Gouvernement du Canada.
Impression en mode Pull	L'impression en mode Pull est une fonction qui permet à l'utilisateur de conserver sa tâche d'impression sur un serveur (service d'impression « itinérant » en fonction du serveur) ou sur son poste de travail (impression sans serveur) et de déclencher l'impression sur n'importe quelle imprimante (renvoi à l'imprimante) prenant en charge cette fonction.
Réseau étendu	Un réseau étendu est un réseau de télécommunications ou un réseau informatique couvrant une grande zone géographique.
SPC	Services partagés Canada (SPC) est une institution fédérale chargée de transformer fondamentalement la gestion de l'infrastructure de technologie de l'information (TI) du gouvernement du Canada.
Réseau Local Virtuel (VLAN)	Un réseau d'ordinateurs qui se comportent comme s'ils sont connectés au même fil même s'ils peuvent être physiquement localisés sur différents segments d'un réseau local (LAN)