

Demande De Renseignements (Dr) N° 279

Logiciel d'audit financier

Le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) publie la présente demande de renseignements (DR) afin de mieux cerner la disponibilité sur le marché de logiciels d'audit financier et de déterminer si un tel logiciel est disponible dans les deux langues officielles du Canada.

Plus précisément, le BVG cherche à déterminer si les produits et services ci-après sont disponibles :

- Un logiciel de gestion de documents de travail électroniques adapté aux audits d'états financiers qui sont réalisés selon les Normes canadiennes d'audit ou les Normes internationales d'audit.
- Des services professionnels pour appuyer la mise en place du logiciel et fournir des services d'appui en continu.
- Des mises à jour et des services de maintenance en continu et en temps voulu.

Le BVG sollicite particulièrement les réponses provenant de fournisseurs qui :

- fournissent actuellement un logiciel adapté à la réalisation d'audits d'états financiers;
- peuvent faire une démonstration de leur logiciel dans le contexte d'un audit d'états financiers réalisé selon les Normes internationales d'audit ou les Normes canadiennes d'audit.

La présente DR constitue un document de consultation des fournisseurs qui est publié uniquement pour recueillir des renseignements en vue d'aider le BVG à planifier ses futurs appels d'offres et ne vise pas à aboutir directement à l'octroi d'un contrat. La DR ne constitue pas un appel d'offres ni une demande de propositions (DP). Elle n'autorise aucunement les éventuels répondants à entreprendre des travaux dont le coût pourrait être facturé au BVG. La présente DR ne doit pas être considérée comme un engagement à publier une demande de soumissions subséquente ou à attribuer un contrat pour les travaux décrits dans les présentes.

Une réponse à la présente DR ne constitue ni une soumission ni une proposition et un fournisseur n'est pas tenu d'y répondre pour être admis à présenter une soumission ou une proposition à toute demande de propositions future. Cependant, le BVG pourra tenir compte de toute information recueillie pour rédiger de futurs appels d'offres ou demandes de propositions ou à des fins budgétaires. En d'autres termes, il n'est pas obligatoire de participer au présent processus de demande de renseignements, mais les fournisseurs sont encouragés à le faire.

Veillez noter : Le BVG peut, à sa seule et entière discrétion, organiser des rencontres avec des répondants pour leur permettre de faire une démonstration du fonctionnement de leur logiciel d'audit financier. Ces démonstrations peuvent permettre au BVG de voir les capacités fonctionnelles du logiciel et de confirmer les renseignements soumis dans le cadre de la présente DR.

Le BVG ne remboursera aucune dépense engagée par les fournisseurs pour répondre à la présente DR.

Les répondants devraient envoyer par écrit dans un courriel toute demande d'informations ou de précisions additionnelles concernant la présente DR à : suppliers@oag-bvg.gc.ca.

Partie 1 : Directives générales à l'intention des répondants à la DR

1. Nous tenons à rappeler aux répondants à la présente DR qu'il s'agit d'une demande de renseignements (DR) et non d'une demande de propositions (DP). Par conséquent, les répondants ne devraient pas hésiter à formuler des commentaires, des préoccupations et, s'il y a lieu, des recommandations sur la façon dont les services et produits demandés pourraient être fournis. Les répondants sont invités à formuler des commentaires sur le contenu du présent document et à fournir des renseignements sur leur expérience et leurs compétences, ainsi que toute autre information susceptible d'être utile au BVG pour planifier ses achats.
2. Les réponses reçues après la date de clôture précisée dans la présente DR pourraient ne pas être prises en considération, selon l'échéancier et le calendrier du BVG. Les répondants peuvent en tout temps retirer leur réponse à la présente DR en envoyant un courriel à : suppliers@oag-bvg.gc.ca.
3. Dans la mesure du possible, les renseignements demandés dans cette DR doivent être présentés dans un tableau qui correspond au format présenté dans la Partie 4.
4. Toutes les exigences et conditions énoncées dans la présente DR sont formulées dans l'intérêt du BVG et ne doivent pas être interprétées à tort comme étant des engagements ou des obligations de sa part.
5. Toutes les réponses reçues et soumises au BVG demeureront strictement confidentielles et seront conservées dans le but de mieux préparer les documents de planification internes de l'approvisionnement et de prendre des décisions budgétaires.

Partie 2 : Contexte des audits au BVG

2.1 Contexte

Le vérificateur général du Canada est un mandataire du Parlement qui audite les ministères et les organismes du gouvernement fédéral, la plupart des sociétés d'État et de nombreuses autres organisations fédérales. Il présente des rapports publics à la Chambre des communes traitant de questions qu'il considère devoir lui signaler. Le vérificateur général audite également les gouvernements du Nunavut, du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest. Il présente ses rapports directement à leur assemblée législative. Les responsabilités et les pouvoirs du Vérificateur général sont énoncés dans des lois adoptées par le Parlement. Établi en 1878, le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) s'inscrit dans une longue tradition de loyaux services rendus au Parlement et à la population canadienne.

Plus précisément, le BVG audite quelque 100 ministères et organismes fédéraux et 40 sociétés d'État. Il audite également 20 organisations et sociétés territoriales. Les audits législatifs du BVG comprennent des audits d'états financiers, des audits de performance ainsi que des examens spéciaux de sociétés d'État.

Les travaux du BVG sont effectués par une équipe diversifiée d'environ 575 professionnels de l'audit et membres du personnel administratif. Le BVG a son bureau central à Ottawa, et il compte aussi quatre (4) bureaux régionaux au Canada, situés à Vancouver, à Edmonton, à Montréal et à Halifax.

Le BVG doit veiller à ce que ses auditeurs (environ 320 membres de son personnel) possèdent les connaissances nécessaires en comptabilité et en audit pour réaliser des missions conformes aux normes professionnelles. Les Normes internationales d'information financière (IFRS) et les Normes comptables pour le secteur public (NCSP) sont les deux principaux référentiels comptables qui doivent expressément être pris en compte par le BVG. Au nombre des autres référentiels d'information financière qui touchent nos travaux figurent les normes comptables pour les régimes de retraite ainsi que les normes comptables internationales pour le secteur public (IPSAS).

Le BVG peut également mettre à la disposition des bureaux des vérificateurs généraux des provinces ses méthodes, ses cours de formation et ses outils d'audit.

Pour obtenir un complément d'information sur le BVG, veuillez consulter son site Web à www.oag-bvg.gc.ca.

2.2 Les technologies d'information du BVG

Le BVG utilise actuellement le logiciel TeamMate V11.2 comme logiciel d'audit financier. En plus de ce logiciel, l'architecture TI du BVG repose sur un entrepôt de données dans SQL Server, Cognos BI, IDEA 10.1 et les services Web SOAP/XML. Les auditeurs du BVG se servent d'outils courants dans les deux langues officielles du pays et travaillent souvent à distance. Par ailleurs, le BVG est tenu de respecter la *Politique sur la sécurité du gouvernement du Canada*, qui exige des logiciels pouvant chiffrer de manière appropriée le contenu des dossiers d'audit.

2.3 Relations contractuelles possibles

D'ici à ce qu'il prenne connaissance des résultats de la présente DR et en intègre les leçons, le BVG pourrait modifier l'étendue et l'éventail des exigences visant l'obtention d'un logiciel de

gestion des documents de travail électroniques provenant d'un fournisseur compétent et capable.

Une relation contractuelle à l'égard de ces produits pourrait englober ce qui suit, sans s'y limiter :

- la gestion des licences d'utilisation pour le logiciel de gestion des documents de travail électroniques;
- la prestation de services professionnels visant à aider le BVG à mettre en œuvre tout changement à ses processus d'audit existants et au logiciel de gestion de documents de travail électroniques;
- la prestation d'un soutien continu quant au fonctionnement du logiciel de gestion de documents de travail électroniques (p. ex. services de soutien d'urgence, correctifs, versions de maintenance);
- la réalisation de mises à jour continues et rapides au logiciel de gestion de documents de travail électroniques et aux bases de données connexes, s'il y a lieu.

Partie 3 : Processus de réponse à la DR

3.1 Aucun engagement ni obligation

La présente DR et les réponses reçues ne constituent d'aucune manière un engagement ou une obligation de la part du BVG à conclure un marché avec une ou plusieurs parties concernées.

3.2 Protection de la confidentialité des renseignements des répondants

Les répondants devraient désigner tout renseignement qu'ils jugent comme étant **CONFIDENTIEL** ou de **PROPRIÉTÉ EXCLUSIVE** comme tel. Le BVG traitera ces renseignements en conséquence.

3.3 Abréviations

- CPA Canada : Comptables professionnels agréés du Canada
- IFRS : Normes internationales d'information financière
- IPSAS : Normes comptables internationales pour le secteur public
- BVG : Bureau du vérificateur général du Canada
- NCSP : Normes comptables pour le secteur public
- DR : Demande de renseignements
- DP : Demande de propositions

3.4 Calendrier

Le calendrier global prévu du processus de la DR s'établit comme suit :

Activité	Date
Date de publication de la DR	2 ^{ième} mars 2017
Échéance pour la réception de questions	10 mars 2017, 14 h (HNE)
Date de clôture de la DR	31 mars 2017, 14 h (HAE)
Date prévue des démonstrations	30 avril 2017

3.5 Droits réservés

En plus des autres droits formulés expressément ou des droits implicites, le BVG se réserve les droits suivants :

- Annuler le processus de DR en tout temps et lancer une nouvelle DR concernant les mêmes renseignements ou des renseignements similaires.
- Modifier la structure du processus de DR.

- Modifier ou reporter en tout temps n'importe quelle date ou n'importe quelle heure de la présente DR, et pour une période telle que le BVG, à sa seule et entière discrétion, estime appropriée.
- Apporter des modifications, y compris des changements substantiels, à la présente DR pourvu que ces modifications soient publiées par voie d'addendas.
- Demander ou communiquer par écrit à un ou à tous les répondants des éclaircissements ou des renseignements supplémentaires.
- Communiquer avec tout client ou toute personne désignée comme référence par un répondant dans sa réponse, dans le cadre du processus d'évaluation de ce dernier.
- Ne prendre en considération aucune réponse contenant de l'information que le BVG (à sa seule et entière discrétion) estime être une assertion inexacte ou tout autre renseignement qu'il estime inexact, douteux ou trompeur.

Partie 4 : Tableau de réponses à la Demande de renseignements

Afin d'obtenir les meilleures réponses possible à la présente DR et de faciliter une évaluation systématique et structurée des renseignements fournis au BVG, les répondants sont priés de répondre aux questions dans le tableau ci-dessous.

4.1	Profil du fournisseur
4.1.1	Décrivez l'expérience, antérieure et actuelle, du répondant en tant que fournisseur de logiciel de gestion des documents de travail électroniques au Canada ou à l'échelle internationale.
4.1.2	Indiquez si le répondant est un fournisseur autochtone.
4.1.3	Indiquer si le bureau du répondant se trouve dans la région de la capitale nationale/ au Canada/à l'étranger.
4.1.4	Indiquez depuis combien d'années votre bureau est dans les affaires en tant qu'entité commerciale (à l'étranger/au Canada).
4.2	Exigences en matière de langue et d'accessibilité
4.2.1	Les fonctionnalités de saisie et de sortie des données, y compris les rapports au/du logiciel, les messages du système, les messages d'incitation, les images-écrans, les descripteurs de zones, les fichiers d'aide en ligne, les tables et les documents du système, sont-elles offertes aux utilisateurs en français et en anglais?
4.2.2	Si tel est le cas, un administrateur du système doit-il établir un paramètre de profil pour sélectionner la langue de préférence ou l'utilisateur peut-il lui-même sélectionner la langue de son choix?
4.2.3	Si une licence pour l'utilisation d'un tel logiciel de gestion des documents de travail électroniques était octroyée au BVG ou à d'autres, le logiciel permettrait-il un accès à distance (RVP) et un accès hors-ligne aux répliques des dossiers de mission?
4.2.4	Si une licence pour l'utilisation d'un tel logiciel de gestion des documents de travail électroniques était octroyée au BVG ou à d'autres, l'hébergement du logiciel et des bases de données connexes se ferait-il sur les serveurs du répondant ou sur ceux du BVG?
4.3	Adaptabilité aux référentiels d'audit – Normes canadiennes d'audit (NCA) et Normes internationales d'audit (ISA)
4.3.1	Le logiciel peut-il être configuré pour permettre la mise en correspondance des risques d'audit et des réponses pour l'ensemble des processus opérationnels,

	des postes des états financiers et des assertions contenues dans les états financiers, selon les NCA et les ISA?
4.3.2	Le logiciel peut-il être adapté en fonction de la taille et de la complexité de l'entité audité, notamment pour des entités importantes à établissements multiples, et des divers référentiels d'audit et référentiels d'information financière applicables? Par exemple : le logiciel permet-il d'intégrer les activités entre les fichiers-maîtres et les fichiers d'audit connexes préparés selon la NCA 600 ou l'ISA 600?
4.4	Amélioration de la documentation et du travail en équipe
4.4.1	Le logiciel permet-il à une équipe de mission de travailler en collaboration? Par exemple : le logiciel empêche la mise à jour d'un même document simultanément lorsque des auditeurs collaborent; il gère les conflits lors de la mise à jour des dossiers par des utilisateurs travaillant hors-ligne; il envoie des avis (courriels) aux superviseurs lorsque des travaux sont prêts à être passés en revue.
4.4.2	Le logiciel offre-t-il une fonction de communication pour les dialogues en équipe (remarques des superviseurs/responsables de la revue, réponses du personnel, messages d'avertissement/d'alerte)?
4.4.3	Le logiciel garde-t-il en mémoire les règles de travail et un historique des événements pour la préparation, la révision et l'approbation électronique des feuilles de travail et des programmes d'audit (auteur, date, état, modifié depuis la revue, le préparateur et le responsable de la revue ne sont pas la même personne)?
4.4.4	Les utilisateurs peuvent-ils créer des renvois électroniques (hyperliens) à destination et en provenance de sections données dans les feuilles de travail et les procédures?
4.4.5	Est-il possible d'avoir des images-écrans multiples ou adaptées pour aider les auditeurs et les responsables de la revue des travaux à gérer et à revoir les dossiers?
4.4.6	Les données peuvent-elles être régénérées automatiquement lorsque des données liées sont révisées (feuilles de travail actualisées automatiquement lorsque des données liées d'un document source sont révisées)?
4.4.7	Les programmes d'audit et les feuilles de travail sont-ils signalés ou marqués d'une autre façon s'ils sont modifiés après l'approbation du superviseur (registres de suivi des accès des utilisateurs et marquage des modifications apportées à un document après son approbation)?
4.4.8	Des notes d'audit peuvent-elles être ajoutées directement sur les feuilles de travail (marques ou commentaires standards ou personnalisés)?

4.4.9	Le logiciel offre-t-il une fonction permettant d'améliorer la documentation de questions et de constatations d'audit importantes en vue d'un suivi, de leur communication et de la rédaction de recommandations?
4.5	Gestion améliorée des projets et des pratiques
4.5.1	Peut-on effectuer des recherches simultanées dans les procédures, les constatations et les documents consignés dans des dossiers d'audit multiples portant sur diverses périodes d'audit?
4.5.2	Le logiciel permet-il aux dirigeants de la mission et à la direction du bureau de faire le suivi des audits en fonction des progrès réalisés dans le cadre des audits et de surveiller des informations stratégiques, notamment les interventions des parties prenantes, la revue du responsable de la mission, les réponses de l'entité auditée aux constatations, les communications envoyées ou transmises à l'entité auditée?
4.5.3	Le logiciel offre-t-il des capacités de consultation ou d'extraction des données provenant de dossiers d'audit donnés, permettant ainsi une analyse de diverses questions dans l'ensemble du portefeuille? Par exemple : la stratégie d'audit appliquée pour les risques requis; l'acceptation ou le refus des suggestions; les risques les plus souvent utilisés; les réponses les plus fréquentes; le suivi de la conformité aux exigences des normes professionnelles relatives à l'archivage au sein de toutes les missions.
4.5.4	Le logiciel permet-il de forcer ou d'automatiser les mises à jour (p. ex. les bibliothèques des procédures d'audit standardisées) lors de l'ouverture d'un dossier d'audit?
4.5.5	Le logiciel permet-il les communications avec l'entité auditée et assure-t-il la gestion des demandes d'informations dans le cadre de l'audit et la réception/l'acceptation de transferts de fichiers? Par exemple : présenter et faire le suivi des demandes d'informations; recevoir des transferts de fichiers; faciliter l'acceptation par l'auditeur ou l'approbation des demandes; envoyer des courriels d'avis pour certaines actions menées; et fournir des rapports d'avancement.
4.5.6	Le logiciel offre-t-il des outils de visualisation des données pour les principaux documents ou actions à réaliser dans le cadre d'une mission et la couverture des risques/d'assurance? Par exemple : capacité de créer des tableaux de bord personnalisés; fournir une image-écran relationnelle de l'information en dossier, selon les normes NCA ou ISA (évaluation des risques, stratégie d'audit, tests réalisés et évaluation des résultats résumés de manière à permettre aux responsables de mission de déterminer si des éléments probants suffisants et appropriés ont été obtenus).

4.6	Sécurité de l'information
4.6.1	Lors du stockage initial de la documentation dans le dossier, une étiquette de sécurité sera attribuée par l'auteur du document. À moins qu'elle ne soit révisée ou modifiée de quelque autre façon, l'étiquette de sécurité restera visible lors de l'exportation des documents ou de l'impression des documents?
4.6.2	Peut-on assigner divers niveaux de sécurité pour limiter l'accès des membres de l'équipe (c'est-à-dire attribuer les droits d'accès en fonction des rôles des membres de l'équipe et modifier les droits d'accès)?
4.6.3	Le logiciel permet-il le chiffrement, la sécurisation et la protection de l'information de l'audit conservée dans l'application et l'ajout de pare-feux chiffrés?
4.7	Optimisation des processus d'audit
4.7.1	<p>Veuillez décrire toutes les fonctionnalités du logiciel qui pourraient automatiser le processus logique d'audit.</p> <p>Par exemple : le processus d'audit peut être automatisé pour guider les auditeurs en fonction de l'information saisie et des décisions d'audit (programmes d'audit créés ou proposés par une base de données en fonction des décisions stratégiques ou de planification prises par l'auditeur).</p>
4.7.2	<p>Peut-on établir des étapes clés et/ou des règles de gestion des flux de travail pour garantir la réalisation de certaines procédures ou actions avant le lancement d'autres procédures ou actions?</p> <p>Par exemple : approbation du plan d'audit par le responsable de la mission avant le début de la documentation des tests menés sur place.</p>
4.7.3	<p>Le logiciel peut-il permettre la réalisation de certaines actions à l'extérieur du logiciel même?</p> <p>Par exemple : les procédures ou les feuilles de travail peuvent être envoyées hors de l'application par courrier électronique à un membre de l'équipe de mission pour qu'il les revoie ou les approuve, puis réimportées à l'intérieur du dossier de mission avec une piste de l'historique de l'approbation.</p>
4.7.4	Les utilisateurs peuvent-ils créer et effectuer des calculs à l'intérieur du logiciel ou doivent-ils utiliser des modèles distincts. Par exemple : pour calculer le seuil de signification; pour délimiter les postes des états financiers faisant partie de l'étendue de l'audit; pour préparer des feuilles maîtresses; pour mettre en œuvre des procédures d'examen analytique; pour calculer la taille des échantillons; pour extrapoler des erreurs d'échantillonnage; ou pour préparer un sommaire des anomalies.
4.7.5	Des rapports peuvent-ils être générés directement à partir des modèles ou des données consignés dans le dossier d'audit?

	Par exemple : compiler des données pour établir des rapports, notamment : le rapport au comité d'audit, le sommaire des anomalies non corrigées, la lettre de recommandations décrivant les constatations de l'audit, la lettre de mission, les lettres de demandes de confirmation (banques, avocat ou débiteurs).
4.7.6	Le logiciel permet-il de noter ou de quantifier les procédures d'audit de manière à aider l'auditeur à déterminer si les éléments probants obtenus lors de l'audit sont suffisants et appropriés par rapport aux risques connexes?
4.7.7	Le logiciel dispose-t-il de fonctionnalités permettant de faciliter la revue du processus de clôture des états financiers par l'auditeur? Par exemple : il permet d'importer les grands livres généraux et/ou les balances de vérification afin de créer ou d'actualiser les feuilles maîtresses; de préparer des examens analytiques; de faire le suivi des écritures de correction; et de préparer des états financiers de base en vue d'une comparaison avec les états financiers établis par le client.
4.7.8	Les dossiers d'audit définitifs peuvent-ils être archivés dans une mémoire centrale et une base de données d'extraction et les feuilles de travail, les recommandations et les points de planification de l'exercice précédent peuvent-ils aussi être reportés dans un nouveau dossier d'audit?
4.7.9	Le logiciel peut-il s'interconnecter avec des appareils mobiles, comme Blackberry, Surface Pro et autres téléphones intelligents et tablettes?
4.8	Intégration à d'autres bases de données
4.8.1	Le logiciel peut-il être configuré de manière à permettre aux utilisateurs d'accéder à des informations conservées hors de l'application? Par exemple : accéder au manuel d'audit, aux politiques et/ou aux outils du BVG et aux normes professionnelles (accès aux outils d'audit en un seul clic au moyen de fenêtres contextuelles ou de liens).
4.8.2	Le logiciel peut-il forcer l'acheminement de données sur les événements du système, de documents et de résultats vers une base de données centrale et permettre d'accéder à un certain contenu dans des dossiers de projet fermés par d'autres systèmes?
4.8.3	Le logiciel peut-il faciliter la gestion des produits et l'évaluation de la qualité des audits en s'intégrant à d'autres systèmes en vue de pouvoir extraire les données pertinentes? Par exemple : collecte de données sur les indicateurs clés du rendement; communication de rapports de recherche détaillés/rapports enchâssés; affichage de tableaux de bord pour le suivi en continu et l'évaluation des résultats; permet à l'utilisateur/administrateur du système de mettre en œuvre de nouveaux indicateurs de rendement.

4.8.4	<p>Le logiciel peut-il s'intégrer avec les bases de données sur les feuilles de temps des auditeurs?</p> <p>Par exemple : automatisation de l'analyse du budget par rapport à la réalisation du projet; surveillance de la conformité aux déclarations sur l'indépendance avant de permettre à l'équipe d'accéder au dossier ou de commencer à travailler.</p>
4.8.5	<p>Le logiciel peut-il s'intégrer au logiciel d'analyse des données ou d'échantillonnage ou à d'autres outils d'audit similaires?</p> <p>Par exemple : il s'intègre au logiciel d'analyse des données, notamment pour accéder aux scripts d'analyse préparés par l'auditeur et aux registres des résultats lorsque les résultats peuvent être importés/intégrés aux feuilles de travail dans le dossier d'audit pour étayer la documentation de l'audit.</p>
4.9	Relations entre le fournisseur et le BVG
4.9.1	Quel niveau de soutien le répondant croit-il pouvoir fournir au BVG à l'égard des secteurs d'intérêt le Bureau (tels qu'ils sont indiqués dans les questions ci-dessus) ou à l'égard d'autres secteurs que le répondant pourrait suggérer?
4.9.2	Quelles ressources, à l'échelle nationale et régionale, le répondant compte-t-il pouvoir fournir au BVG pour la phase initiale de configuration, ainsi que pour celle de la maintenance et du soutien continu?
4.9.3	Le répondant a-t-il pris des dispositions semblables avec d'autres bureaux d'audit? Dans l'affirmative, comment ses relations avec ces autres bureaux peuvent-elles servir à améliorer votre produit?
4.9.4	Comment le répondant envisage-t-il de fournir l'accès initial aux méthodes d'audit d'états financiers et au logiciel pour gérer les documents de travail électroniques, ainsi qu'aux mises à jour futures, et quels sont les prix envisagés?
4.10	Licences d'utilisation des produits
4.10.1	Décrivez les conditions auxquelles est normalement assujéti l'octroi d'une licence pour l'utilisation de votre logiciel de gestion des documents de travail électroniques.
4.10.2	Veuillez indiquer dans quelle mesure le répondant serait disposé (et à quelles conditions il le serait) à permettre au BVG de transférer toute licence acquise pour votre produit à d'autres ministères et organismes gouvernementaux (ou de permettre à d'autres ministères ou organismes de transférer la leur au BVG).
4.10.3	Veuillez indiquer dans quelle mesure (et à quelles conditions) le répondant serait disposé à conclure des accords de licence semblables avec les bureaux des vérificateurs généraux provinciaux du Canada.
4.11	Coûts des produits

4.11.1	Indiquez les coûts du cycle de vie type (selon divers scénarios, au besoin) associés à votre produit, en ce qui concerne les catégories suivantes :
4.11.2	<ul style="list-style-type: none"> • Licences du logiciel
4.11.3	<ul style="list-style-type: none"> • Logiciels requis de tierces parties
4.11.4	<ul style="list-style-type: none"> • Coûts de mise en œuvre (services-conseils)
4.11.5	<ul style="list-style-type: none"> • Coûts de formation
4.11.6	<ul style="list-style-type: none"> • Coûts de maintenance du produit
4.11.7	<ul style="list-style-type: none"> • Coûts annuels d'exploitation
4.11.8	<ul style="list-style-type: none"> • Coûts de mise à niveau du produit
4.12	Références du client
NOTE : Le BVG se réserve le droit, à sa seule et entière discrétion, de communiquer avec toute personne donnée en référence pour vérifier les informations soumises par le répondant.	
4.12.1	<p>Veillez fournir les noms d'au moins trois (3) clients pour lesquels vous avez réalisé des projets semblables au cours des cinq (5) dernières années. L'information sur chaque projet doit comprendre les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • nom du projet • un résumé ou une brève description du projet • les coordonnées du client (nom, titre, numéro de téléphone et adresse courriel) • la date de parachèvement du projet (année de réalisation du projet)