



Services de l'approvisionnement et des contrats  
30, rue Victoria  
Gatineau (Québec) K1A 0M6

## MODIFICATION DE LA DEMANDE D'INVITATION À SE QUALIFIER

Par la présente, la Demande d'invitation à se qualifier est modifiée; sauf indication contraire, toutes les autres modalités de la Demande d'invitation à se qualifier restent les mêmes.

<b>N° de la modification :</b>	<b>Date de la modification :</b>
2	Le 22 mars, 2017
<b>Bureau du directeur général des élections – [N° du dossier] :</b>	
ECCL-ISQ-16-0226	
<b>Titre :</b>	
Services d'hébergement et d'opérations corporatives et d'élections	
<b>Date d'échéance de l'invitation à se qualifier :</b>	
Le 19 avril 2017 - 14:00 (heure de Gatineau)	
<b>DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – Prière d'adresser toute demande de renseignements à l'autorité contractante :</b>	
<b>Bureau du directeur général des élections</b> Services de l'approvisionnement et des contrats 30, rue Victoria Gatineau (Québec) K1A 0M6  <a href="mailto:proposition-proposal@elections.ca">proposition-proposal@elections.ca</a>	
<b>À l'attention de :</b>	<b>N° de tél. :</b>
Chantal Lagacé	819-939-1233

## Partie 1. INTERPRÉTATION

- 1.1** Élections Canada modifie par la présente et conformément à ce qui suit la demande d'invitation à se qualifier pour des services d'hébergement et d'opérations corporatives et d'élections qui porte le numéro ECCL-ISQ-16-0226, datée du 02 mars 2017 (ISQ). La présente modification fait partie intégrante de l'ISQ.
- 1.2** Tous les mots et expressions définis dans l'ISQ et employés dans la présente modification ont le sens qui leur a été donné dans l'ISQ, à moins qu'ils ne soient définis autrement dans le présent document et sous réserve du contexte.

## Partie 2. QUESTIONS ET RÉPONSES

Les questions suivantes ont été posées à la suite de l'ISQ et, par la présente, Élections Canada répond comme suit :

### 2.1 Question 4

Question : Au critère O4 « Sécurité industrielle de l'entreprise », Élections Canada exige une copie d'un Contrôle de l'organisation des services (SOC) de l'AICPA – rapports SOC 2. En raison de la nature délicate/exclusive du contenu de ce document, nous ne sommes pas autorisés à fournir des rapports SOC 2 sans qu'il y ait entente de confidentialité entre notre entreprise et Élections Canada. Nous demandons que ce critère soit supprimé de l'ISQ et devienne une exigence obligatoire de la DDP qui devra être réalisée après l'adjudication du contrat.

Réponse : Élections Canada exige que le répondant fournisse une copie de chaque certificat ou un document indiquant qu'il est admissible à la certification, par exemple une lettre d'attestation de son vérificateur. Ainsi, l'Annexe A : Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ est modifiée conformément à la section 3.2 du présent document.

### 2.2 Question 5

Question : Au critère O4 « Sécurité industrielle de l'entreprise », Élections Canada exige une copie d'une Autorisation d'exploitation des États-Unis (FedRAMP) avec les rapports SOC 2. Les centres de données certifiés FedRAMP ne se trouvent qu'aux États-Unis. Puisqu'aux termes de la présente demande les centres de données doivent être situés au Canada, nous demandons que ce critère soit supprimé.

Réponse : Élections Canada exige que le répondant fournisse un document indiquant qu'il est admissible à la certification.

L'autorisation d'exploitation FedRAMP est très similaire au profil de contrôle PBMM du Centre de la sécurité des télécommunications Canada. C'est un bon indicateur de la

compatibilité des solutions offertes par des fournisseurs potentiels par rapport aux exigences d'Élections Canada en matière de sécurité.

Ainsi, l'Annexe A : Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ est modifiée conformément à la section 3.2 du présent document.

### 2.3 Question 6

Question : Au critère O6 « Installations d'hébergement », Élections Canada exige que les installations d'hébergement du répondant comprennent deux centres de données certifiés distincts et géographiquement séparés de niveau III de l'UTI. Nous demandons que ce critère soit modifié pour y inclure tant les installations certifiées de niveau III de l'UTI que les installations qui satisfont aux exigences de niveau III de l'UTI; le répondant aurait à démontrer en quoi ses installations satisfont aux exigences de niveau III de l'UTI, mais la certification ne serait pas nécessaire.

Réponse : Il est indiqué dans l'ISQ que les installations d'hébergement doivent comprendre deux centres de données certifiés distincts et géographiquement séparés de niveau III de l'UTI **OU** des installations qui satisfont aux exigences en matière d'attestation de niveau III de l'UTI.

### 2.4 Question 7

Question : En raison du volume de projets à citer en référence et de la complexité de cette exigence, nous demandons à Élections Canada d'autoriser le répondant à utiliser des projets réalisés par la société mère, ses filiales ou autres affiliés.

Réponse : Élections Canada permettra aux répondants d'utiliser comme référence les projets réalisés par la société mère si cette dernière accepte de donner une garantie pour toutes les obligations contractuelles de sa filiale si le contrat lui est attribué.

L'Annexe C : Définitions est modifiée conformément à la section 3.1 du présent document.

### 2.5 Question 8

Question : Au critère O7 « Exploitation et entretien », concernant le nombre de projets à citer en référence au titre des exigences obligatoires, nous demandons respectueusement que ce nombre soit réduit à trois.

Réponse : Élections Canada ne réduira pas le nombre de projets à citer en référence au titre de l'O7.

### 2.6 Question 9

Question : Dans le Formulaire 2 : Formulaire de vérification des projets cités en

référence, on mentionne au point 1 que « les répondants doivent fournir un formulaire de vérification pour chaque projet, en réponse à chacune des exigences obligatoires des critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ. »

Veillez indiquer si le Formulaire 2 doit être rempli pour chacune des exigences obligatoires ou seulement pour les exigences obligatoires techniques pour lesquelles on demande des références, soit M5, M7, M8, M9 et M10.

Réponse : Voir la réponse à la question 2.

## 2.7 Question 10

Question : Concernant le critère O6 « Installations d'hébergement », doit-on fournir des références pour les situations où des installations d'hébergement de niveau III de l'UTI ont été fournies à d'autres clients?

Réponse : Il n'est pas nécessaire de fournir des références pour les situations où des installations d'hébergement de niveau III de l'UTI ont été fournies à d'autres clients.

## 2.8 Question 11

Question : Au critère O7 « Exploitation et entretien », on indique que « [l]e répondant doit fournir une description détaillée de la manière dont il a fourni chacun des services nommés ci-dessus en plus de fournir cinq références de clients distincts (un par service) afin qu'Élections Canada puisse valider l'information donnée par le répondant auprès de son client. »

Huit services sont mentionnés sous O7, mais vous demandez cinq différentes références pour chacun des services. Pouvez-vous préciser les services pour lesquels vous demandez des références puisque le critère O7 contient huit exigences?

Réponse : Voir la réponse à la question 3.

## 2.9 Question 12

Question : Concernant le critère O10 « Services infonuagiques » : Le répondant doit démontrer que la plateforme de gestion infonuagique décrite ci-dessus comprend, sans toutefois s'y limiter, les fonctions suivantes :

### **Coordination**

a) Veuillez définir « coordination ». Notez que d'après notre expérience, aucun des principaux fournisseurs de services infonuagiques n'offre de coordination intégrée (ou alors à un niveau très restreint). Dans la plupart des cas, il s'agit d'un logiciel externe.

### **Connecteur au nuage externe**

b) Veuillez définir « connecteur au nuage externe ». Voulez-vous dire un courtier en infonuagique ou une autre solution commerciale de source libre?

Réponse : La **coordination** est la capacité de gérer et de fournir automatiquement tous les volets d'une solution client, sans l'intervention d'un administrateur, idéalement à partir d'une interface libre-service.

Le **connecteur au nuage externe** est une application qui assure l'interopérabilité entre les applications sur place et celles hébergées dans le nuage.

L'Annexe C : Définitions est modifiée conformément à la section 3.1 du présent document.

### 2.10 Question 13

Question : Concernant le critère O6 « Installations d'hébergement », pouvez-vous indiquer l'emplacement de vos deux centres de données, soit le centre de données King-Edward et l'environnement du fournisseur de services de niveau III?

Réponse : Le centre de données King-Edward est situé à Ottawa (Ontario) Canada et l'environnement du fournisseur de services de niveau III est à Markham (Ontario) Canada.

### 2.11 Question 14

Question : Concernant le critère O6 « Installations d'hébergement, qui est votre fournisseur titulaire de l'environnement de services de niveau III?

Réponse : Le fournisseur actuel de services de niveau III est Bell Canada.

### 2.12 Question 15

Question : Concernant le critère O6 "Installations d'hébergement" : Les installations d'hébergement du répondant doivent comprendre deux centres de données certifiés distincts et géographiquement séparés de niveau III de l'UTI ou des installations qui satisfont aux exigences en matière d'attestation de niveau III de l'UTI, situés au Canada.

Avez-vous des exigences particulières concernant l'emplacement des deux centres de données de niveau III de l'UTI? Doivent-ils être situés dans la région d'Ottawa ou peuvent-ils être n'importe où au Canada?

Réponse : Les installations peuvent être situées n'importe où au Canada, mais elles doivent être distinctes et géographiquement séparées.

### 2.13 Question 16

Question : Est-ce qu'Élections Canada pourrait considérer d'accepter les éléments suivants au titre du critère O4, lesquels étaient exigés par Services partagés Canada dans le cadre de l'ISQ n° 16-42051-0 (Services d'infonuagique publics)?

Une copie du plus récent rapport SOC 2 ou SOC 3 du fournisseur de services d'infonuagique désigné pour leurs services d'infonuagique actuels offerts sur le marché;  
OU

Une lettre d'attestation émise sur le papier à en-tête officiel de l'entreprise par le cabinet de vérification ayant réalisé la vérification des services d'infonuagique actuels offerts sur le marché pour le rapport SOC 2 ou SOC 3.

Chaque rapport ou document d'attestation doit comporter les renseignements suivants :

- a) le nom usuel légal du fournisseur de services d'infonuagique proposé;
- b) la date et le statut de l'attestation actuelle.

Réponse : Voir la réponse à la question 4.

#### **2.14 Question n° 17**

Question : Concernant le critère O4 – Autorisation d'exploitation des États-Unis (FedRAMP) avec les rapports SOC 2 : Élections Canada a-t-il l'intention d'autoriser les fournisseurs à héberger les installations aux États-Unis? Si ce n'est pas le cas, nous ne comprenons pas pourquoi cette exigence est nécessaire. Veuillez confirmer.

Réponse : L'autorisation d'exploitation FedRAMP est très similaire au profil de contrôle PBMM du Centre de la sécurité des télécommunications Canada. C'est un bon indicateur de la compatibilité des solutions offertes par des fournisseurs potentiels par rapport aux exigences d'Élections Canada en matière de sécurité.

### **PARTIE 3. MODIFICATIONS**

#### **3.1 Dans l'Annexe C : Définitions**

Supprimer : Annexe C : Définitions en entier.

Insérer : Annexe C : Définitions (révisé le 22 mars 2017) joint à cette modification de l'ISQ.

#### **3.2 Dans l'Annexe A : Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ**

Supprimer : Annexe A : Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ en entier.

Insérer : Annexe A : Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ (révisé le 22 mars 2017) joint à cette modification de l'ISQ.

## Annexe A : Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ (révisé le 22 mars, 2017)

Les répondants doivent satisfaire à toutes les exigences obligatoires de la présente annexe. Conformément à la partie 4 – Procédures d'évaluation et méthode de sélection, Élections Canada peut communiquer avec la personne ressource du client cité en référence pour les projets cités en référence, afin de valider les réponses des répondants.

### Justification de la conformité technique

1. Les répondants doivent répondre aux exigences obligatoires correspondantes en fournissant une description expliquant et justifiant leur capacité à satisfaire aux exigences. Ils doivent utiliser le numéro unique ainsi que le titre correspondant dans leur réponse aux critères obligatoires. Ils doivent indiquer où se trouve l'information dans la soumission (p. ex. numéro du volume/dossier, numéro de page, etc.) dans la colonne « Renvoi à la réponse ». Les réponses de ceux-ci aux exigences obligatoires seront évaluées afin de déterminer si elles satisfont ou ne satisfont pas à l'exigence en question. Une soumission qui ne satisfait pas à toutes les exigences obligatoires sera jugée non recevable.
2. Les répondants doivent fournir le Formulaire de vérification des projets cités en référence, pour chaque projet déclaré en réponse aux exigences obligatoires correspondantes.
3. Les répondants devraient seulement fournir les projets cités en référence demandés, comme indiqué dans chaque exigence obligatoire. Si le nombre de projets cités en référence est supérieur au nombre demandé, les répondants devront préciser les projets cités en référence qui s'appliquent aux exigences obligatoires correspondantes.
4. Afin de déterminer les années d'expérience, les chevauchements d'années ou de mois relatifs à des projets présentés par le répondant pour démontrer l'expérience seront comptés une fois aux fins de l'évaluation.
5. Le ou les projets cités en référence doivent avoir été commencés au plus tard à la date de clôture de l'ISQ. Dans le cas d'un projet qui n'a pas été achevé à la date de clôture de l'ISQ, la durée correspondra au temps écoulé entre la date de début du projet et la date de clôture de l'ISQ.

### Exigences prévues par la loi

N° du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
O1	<b>Entreprise/ organisation</b>	Le répondant doit fournir son nom officiel complet. Si le répondant est une coentreprise, chaque membre doit indiquer son nom officiel complet.	

N° du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
O2	<b>Entreprise/ organisation</b>	<p>Le répondant doit fournir un organigramme faisant état de toutes les entités, incluant, mais sans s'y limiter, les organisations, personnes morales, sociétés, compagnies, entreprises, sociétés de personnes, associations de personnes, sociétés mères ou leurs filiales, qu'elles soient en propriété exclusive ou non, de même que les personnes, administrateurs, agents et employés clés si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ l'entrepreneur ou la société contrôle l'autre ou a le pouvoir de le faire;</li> <li>✓ un tiers a le pouvoir de contrôler l'entrepreneur ou la société.</li> </ul>	

### Exigences financières et de gestion

N° du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
O3	<b>Stabilité financière et stabilité de l'entreprise</b>	<p>Le répondant doit enregistrer des recettes annuelles d'au moins 100 millions de dollars. Veuillez fournir les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ le nom du fournisseur, l'adresse de l'entreprise et l'emplacement de ses bureaux au Canada;</li> <li>✓ les coordonnées du fournisseur (nom, numéro de téléphone et adresse électronique);</li> <li>✓ les coordonnées de la personne-ressource en matière de sécurité des technologies de l'information (TI) du fournisseur (nom, numéro de téléphone et adresse électronique);</li> <li>✓ les coordonnées personnelles du fournisseur (nom, numéro de téléphone et adresse électronique);</li> <li>✓ un bref historique de l'entreprise;</li> <li>✓ un état financier pour les 3 plus récente année fiscale.</li> </ul>	
O4	<b>Sécurité industrielle de l'entreprise</b>	<p>Le répondant doit tenir à jour les politiques et les procédures sur la sécurité de l'information qui satisfont aux normes suivantes pour la durée du contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ISO 27001 ou Autorisation d'exploitation des États-Unis (FedRAMP) avec les rapports SOC 2; et</li> </ul>	



N° du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contrôle de l'organisation des services (SOC) de l'AICPA – rapports SOC 2;</li> </ul> <p>À cet égard, le répondant doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ fournir à Élections Canada une copie de chaque certificat or evidence confirming they qualify for the certification such as an attestation letter from their auditor; and</li> <li>✓ accepter, par écrit, de participer aux vérifications annuelles de la sécurité industrielle effectuées par Élections Canada ou Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), ou par une tierce partie qualifiée nommée par Élections Canada ou SPAC.</li> </ul>	

### Exigences techniques

N° du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
O5	<b>Expérience en hébergement d'entreprise</b>	<p>Le répondant doit fournir trois (3) références de clients qui démontrent la façon dont il satisfait à cette exigence. Il doit y avoir au moins une référence qui est, ou qui a été, un client du répondant dans le domaine de l'hébergement d'entreprise pendant 36 mois consécutifs au minimum. Au moins un client cité en doit avoir une facturation annuelle minimale de 90 000 \$ (y compris les taxes de vente applicables) pour des services d'hébergement d'entreprise. Le calcul des 90 000 \$ ne peut pas inclure les frais associés à des services professionnels fournis relativement aux services d'hébergement d'entreprise.</p> <p>Les services d'hébergement d'entreprise sont notamment les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ services d'hébergement;</li> <li>✓ services infonuagiques;</li> <li>✓ hébergement des systèmes en place;</li> <li>✓ services de reprise après sinistre;</li> <li>✓ surveillance proactive;</li> <li>✓ services de dépannage; et</li> <li>✓ mise à niveau logicielle du système d'exploitation, entretien et obtention des licences associées.</li> </ul>	

N° du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		<p>Un « client » est une organisation n'ayant pas de lien avec le répondant (ciaprès, le « client »).</p> <p>Un « client distinct » est un client qui n'est en aucune façon affilié à l'un des autres clients nommés pour satisfaire à cette exigence (ciaprès, le « client distinct »).</p> <p>Chaque référence de client doit comprendre les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ le nom de l'organisation cliente, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique;</li> <li>✓ l'année et le mois de début et de fin (s'il y a lieu) des services d'hébergement d'entreprise;</li> <li>✓ le nombre de mois pendant lesquels le répondant a fourni des services d'hébergement d'entreprise;</li> <li>✓ le montant facturé annuellement (y compris les taxes de vente applicables) au client pour les services d'hébergement d'entreprise, montant duquel les frais associés aux services professionnels fournis relativement aux services d'hébergement d'entreprise doivent être exclus.</li> </ul>	
O6	<b>Installations d'hébergement</b>	<p>Les installations d'hébergement du répondant doivent comprendre deux centres de données certifiés distincts et géographiquement séparés de niveau III de l'UTI ou des installations qui satisfont aux exigences en matière d'attestation de niveau III de l'UTI, situés au Canada. Le répondant doit démontrer en quoi il satisfait à cette exigence en fournissant les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ l'emplacement de l'infrastructure principale des centres de données qui seront utilisés pour fournir le service (rue, ville, province et code postal);</li> <li>✓ la description de l'installation principale des centres de données;</li> <li>✓ l'emplacement du site de reprise après sinistre (rue, ville, province, code postal);</li> <li>✓ la description du site de reprise après sinistre;</li> <li>✓ la garantie que toutes les transmissions de données entre l'installation principale et les sites de reprise après sinistre demeurent au Canada afin de conserver la souveraineté des données.</li> </ul>	

N° du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
O7	<b>Exploitation et entretien</b>	<p>Le répondant doit posséder une expérience récente, acquise durant les cinq années précédant la date de clôture de la présente ISQ, de l'intégration, de l'installation, de l'exploitation et du maintien de services d'hébergement d'entreprise, y compris les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ une méthodologie pour les services d'intégration afin de faciliter la transition d'un fournisseur préexistant d'hébergement d'entreprise;</li> <li>✓ la configuration, la reconfiguration et l'optimisation des services;</li> <li>✓ le maintien de l'infrastructure d'élaboration des applications servant à différents cycles d'élaboration des systèmes, y compris les méthodes en cascade, DevOps, Agile, etc.;</li> <li>✓ l'orchestration et la gestion de l'hébergement des applications;</li> <li>✓ la gouvernance coopérative avec les clients;</li> <li>✓ un modèle d'assurance de la qualité de la norme ISO (ISO 10005:2005);</li> <li>✓ la gestion des services de TI fondée sur la version 3 de la Bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information;</li> <li>✓ une méthodologie pour les services d'exclusion afin de faciliter la transition depuis le fournisseur de services d'hébergement d'entreprise vers un autre fournisseur indépendant.</li> </ul> <p><b>Remarque :</b> Le répondant doit fournir une description détaillée de la manière dont il a fourni chacun des services nommés ci-dessus en plus de fournir cinq références de clients distincts (un par service) afin qu'Élections Canada puisse valider l'information donnée par le répondant auprès de son client.</p>	
O8	<b>Gestion et entretien de serveurs</b>	<p>Le répondant ou les membres de son équipe de base doivent avoir une expérience récente, acquise au cours des cinq (5) années précédant la date de clôture de la présente ISQ, de la construction, du déploiement et de l'exploitation de plus de 1 000 serveurs virtuels pour trois (3) clients individuels qui comptent plus de 1 000 employés chacun.</p> <p>Le répondant doit décrire de façon détaillée l'étendue de son expérience d'entreprise globale, ainsi que celle</p>	

N° du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		des membres de son équipe de base, de la fourniture et de l'entretien de ces serveurs, y compris de l'entretien et de la réparation des bris, tous les jours 24 heures sur 24, 365 jours par année avec un temps de réponse d'au moins 4 heures, au cours des deux (2) dernières années.	
O9	<b>Services de soutien bilingues</b>	<p>Le répondant doit avoir assuré la prestation d'un service centralisé de dépannage et d'exploitation de réseau au Canada aux fins de la gestion d'un service d'hébergement d'entreprise pour un client pendant une période ininterrompue d'au moins 24 mois (ce qui peut comprendre la phase de mise en œuvre) au cours des cinq (5) années précédant la date de clôture de la présente ISQ, et le service assuré doit avoir satisfait aux exigences suivantes ou les avoir dépassées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ surveillance du service 7 jours par semaine, 24 heures par jour et 365 jours par année;</li> <li>✓ suivi des changements et des incidents 7 jours par semaine, 24 heures par jour et 365 jours par année;</li> <li>✓ résolution des incidents ou communication de ceux-ci aux échelons supérieurs 7 jours par semaine, 24 heures par jour et 365 jours par année;</li> <li>✓ soutien téléphonique bilingue (en français et en anglais) 7 jours par semaine, 24 heures par jour et 365 jours par année.</li> </ul>	
O10	<b>Services infonuagiques</b>	<p>Le répondant doit démontrer que lui ou son fournisseur de services infonuagiques utilise des mécanismes ouverts, publiés et soutenus pour appuyer l'interopérabilité entre les composantes et faciliter la migration des applications.</p> <p>Le répondant ou son partenaire de services infonuagiques doit fournir les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ la prestation des services;</li> <li>✓ la gestion des problèmes;</li> <li>✓ la gestion des services utilisateurs (p. ex. gestion des utilisateurs et facilitation de la création d'utilisateurs et de la gestion continue);</li> <li>✓ l'authentification (p. ex. pour permettre l'organisation de services partagés);</li> </ul>	

N° du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ la surveillance des services (p. ex. statistiques sur l'utilisation des ressources et alertes);</li> <li>✓ la transition des états de service (p. ex. début, fin).</li> </ul> <p>Le répondant doit démontrer que la plateforme de gestion infonuagique décrite ci-dessus comprend, sans toutefois s'y limiter, les fonctions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ portail libre-service;</li> <li>✓ catalogue de services;</li> <li>✓ facturation interne ou analyse des coûts;</li> <li>✓ gestion de la capacité;</li> <li>✓ gestion du rendement;</li> <li>✓ gestion de la configuration et des changements;</li> <li>✓ gestion du cycle de vie;</li> <li>✓ coordination; et</li> <li>✓ connecteur au nuage externe.</li> </ul> <p>Le répondant doit fournir trois (3) références de clients qui démontrent la façon dont il satisfait à cette exigence. Il doit y avoir au moins une référence qui est, ou qui a été, un client du répondant dans le domaine de l'hébergement d'entreprise pendant un minimum de 36 mois consécutifs.</p>	

## Annexe C : Définitions (révisé le 22 mars 2017)

- 1.01.01 La présente annexe décrit la terminologie et les acronymes utilisés tout au long de l'ISQ, mais qui ne sont pas déjà définis ou interprétés dans l'ISQ.
- 1.01.02 Les définitions des termes présentées dans l'ISQ s'appliquent aux mots et termes de la présente, comme si ces termes y avaient été définis.
- 1.01.03 Dans l'ISQ, les titres ont un caractère purement utilitaire, et cela ne doit en rien en changer le sens.
- 1.01.04 Dans l'ISQ, les mots employés à la forme plurielle incluent le singulier et vice-versa, et ceux employés au masculin incluent le féminin.
- 1.01.05 Dans l'ISQ, à moins que le contexte n'indique un sens différent :

AF	Ancien fonctionnaire.
Affilié	Les entreprises, les organisations ou les particuliers lorsque, directement ou indirectement 1) l'un contrôle l'autre ou a le pouvoir de le faire ou 2) un tiers a le pouvoir sur le répondant et une de ces entités. Les indices de contrôle comprennent, notamment, une gestion ou une propriété interdépendante, la désignation d'intérêts des membres d'une famille, le partage d'installations et d'équipement, l'utilisation conjointe d'employés ou l'organisation d'une entité commerciale à la suite du dépôt d'accusations ou de condamnations envisagées dans la présente section, entité dirigée selon les mêmes principes de gestion ou de propriété ou en faisant appel aux mêmes employés principaux que le répondant faisant l'objet d'accusations ou de condamnation, selon le cas.
Autorité contractante	La personne responsable de la gestion de l'ISQ. Toute modification de l'ISQ doit être autorisée, par écrit, par l'autorité contractante.
Connecteur au nuage externe	Une application qui assure l'interopérabilité entre les applications sur place et celles hébergées dans le nuage.
COTS (en anglais)	Un produit commercial.
Coordination	La capacité de gérer et de fournir automatiquement tous les volets d'une solution client, sans l'intervention d'un administrateur, idéalement à partir d'une interface libre-service.
CVDL	Cycle de vie de développement des logiciels.
Demande de soumissions et attribution du contrat	La phase 3 du processus d'approvisionnement.

DevOps (en anglais)	« Development and Operations » (développement et exploitation).
DGDPI	La Direction générale du dirigeant principal de l'information.
DGEC	Le directeur général des élections du Canada.
EAE	Examen et amélioration des exigences; est considéré comme la phase 2 du processus d'approvisionnement.
EC	Élections Canada.
Élections Canada	Le Bureau du directeur général des élections, communément appelé Élections Canada.
END	Entente de non-divulgateion.
GSTI	La gestion des services de technologie de l'information.
Instructions	Les instructions relatives l'examen et à l'amélioration des exigences figurant à la partie 7.
ISO	L'Organisation internationale de normalisation.
ISQ	L'Invitation à se qualifier; est considérée comme la phase 1 du processus d'approvisionnement.
IU	Identification unique.
Jour ouvrable	Les jours autres qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié dans la province de Québec.
LVERS	Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité.
Participants à l'EAE	Les personnes qui participent au processus d'EAE au nom du répondant qualifié.
PCF	Le programme de contrats fédéraux.
PCF pour l'EE	Le programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi.
Répondant	La personne ou l'affilié (ou, dans le cas d'une coentreprise, les personnes ou les affiliés) qui dépose une réponse pour devenir un répondant qualifié. Le terme ne comprend pas la société mère, les filiales ou les autres affiliés du répondant, ni ses sous-traitants.
Répondant qualifié	La personne ou l'affilié (ou, dans le cas d'une coentreprise, les personnes ou les entités) qui est parvenu à se qualifier pendant la phase 1 de l'ISQ une fois le processus d'évaluation terminé.
Représentant du répondant qualifié	La personne désignée par le répondant qualifié à titre de principal point de contact de l'autorité contractante et de l'autorité technique d'Élections Canada dans l'ISQ.
Responsable technique	La personne responsable de toutes les questions liées aux exigences techniques des travaux prévus dans l'ISQ.
Société mère	Se dit d'une entité qui contrôle une ou plusieurs autres entités, appelées filiales, généralement du fait qu'elle détient, directement ou indirectement, une participation lui donnant le droit d'élire la majorité des membres du conseil d'administration de cette ou de ces entités.
UTI	L'Uptime Institute.