



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.

N° de la modification :	Date de la modification :
4	Le 3 avril, 2017
Bureau du directeur général des élections – [N° du dossier] :	
ECCL-ISQ-16-0226	
Titre :	
Services d'hébergement et d'opérations corporatives et d'élections	
Date d'échéance de l'invitation à se qualifier :	
Le 19 avril 2017 - 14:00 (heure de Gatineau)	
DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – Prière d'adresser toute demande de renseignements à l'autorité contractante :	
Bureau du directeur général des élections Services de l'approvisionnement et des contrats 30, rue Victoria Gatineau (Québec) K1A 0M6 proposition-proposal@elections.ca	
À l'attention de :	N° de tél. :
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 n° 25

Question : Concernant le critère O8 « Gestion et entretien de serveurs », nous demandons que le nombre de serveurs virtuels soit réduit à « plus de 500 » par référence. D'après notre expérience avec bon nombre de clients canadiens et internationaux, plus de 1 000 serveurs est une exigence très élevée. La capacité de démontrer les compétences en matière de gestion et d'entretien des serveurs est très semblable qu'il y ait 500 ou 1 000 serveurs à gérer et à entretenir.

Réponse : Le critère O8 sera modifié; ainsi, l'Annexe A : Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ est modifiée conformément à la partie 3.1 de la présente modification.

2.2 Question n° 26

Question : Nous devons avoir une entente de confidentialité avec Élections Canada pour fournir une copie de notre rapport SOC 2. Ce document contient des renseignements de nature exclusive qui ne peuvent être ni divulgués ni distribués. Élections Canada signera-t-il une entente de confidentialité avec le soumissionnaire concernant le rapport SOC 2? Autrement, les soumissionnaires pourraient attester leur conformité et n'auraient qu'à soumettre leurs renseignements que s'ils obtiennent le contrat. Ainsi, seulement le soumissionnaire retenu fournirait des renseignements SOC 2 de nature exclusive.

Réponse : Voir la réponse à la question 4.

2.3 Question n° 27

Question : Au critère O8 de l'Annexe A, Élections Canada demande 3 références de clients opérant plus de 1 000 serveurs virtuels chacune. D'après notre expérience, une telle exigence nécessiterait des ententes d'impartition de grande envergure, et il n'y aurait que très peu de clients qui sous-traiteraient dans le marché canadien. Élections Canada accepterait-il de modifier l'exigence concernant plus de 1 000 serveurs par référence pour répartir ce nombre sur 3 à 5 références?

Réponse : Voir la réponse à la question 25.

PARTIE 3. MODIFICATIONS

3.1 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 03 avril 2017) joint à cette modification de l'ISQ.

Annexe A : Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ (révisé le 03 avril 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	Entreprise/ organisation	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	Entreprise/ organisation	<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"> ✓ l'entrepreneur ou la société contrôle l'autre ou a le pouvoir de le faire; ✓ un tiers a le pouvoir de contrôler l'entrepreneur ou la société. 	

Exigences financières et de gestion

N° du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
O3	Stabilité financière et stabilité de l'entreprise	<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"> ✓ le nom du fournisseur, l'adresse de l'entreprise et l'emplacement de ses bureaux au Canada; ✓ les coordonnées du fournisseur (nom, numéro de téléphone et adresse électronique); ✓ 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); ✓ les coordonnées personnelles du fournisseur (nom, numéro de téléphone et adresse électronique); ✓ un bref historique de l'entreprise; ✓ un état financier pour les 3 plus récente année fiscale. 	
O4	Sécurité industrielle de l'entreprise	<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"> ✓ ISO 27001 ou Autorisation d'exploitation des États-Unis (FedRAMP) avec les rapports SOC 2; et 	

N° du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contrôle de l'organisation des services (SOC) de l'AICPA – rapports SOC 2; <p>À cet égard, le répondant doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 ✓ 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. 	

Exigences techniques

N° du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
O5	Expérience en hébergement d'entreprise	<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"> ✓ services d'hébergement; ✓ services infonuagiques; ✓ hébergement des systèmes en place; ✓ services de reprise après sinistre; ✓ surveillance proactive; ✓ services de dépannage; et ✓ mise à niveau logicielle du système d'exploitation, entretien et obtention des licences associées. 	

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"> ✓ le nom de l'organisation cliente, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique; ✓ l'année et le mois de début et de fin (s'il y a lieu) des services d'hébergement d'entreprise; ✓ le nombre de mois pendant lesquels le répondant a fourni des services d'hébergement d'entreprise; ✓ 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. 	
O6	Installations d'hébergement	<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"> ✓ l'emplacement de l'infrastructure principale des centres de données qui seront utilisés pour fournir le service (rue, ville, province et code postal); ✓ la description de l'installation principale des centres de données; ✓ l'emplacement du site de reprise après sinistre (rue, ville, province, code postal); ✓ la description du site de reprise après sinistre; ✓ 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. 	

N° du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
O7	Exploitation et entretien	<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"> ✓ une méthodologie pour les services d'intégration afin de faciliter la transition d'un fournisseur préexistant d'hébergement d'entreprise; ✓ la configuration, la reconfiguration et l'optimisation des services; ✓ 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.; ✓ l'orchestration et la gestion de l'hébergement des applications; ✓ la gouvernance coopérative avec les clients; ✓ un modèle d'assurance de la qualité de la norme ISO (ISO 10005:2005); ✓ la gestion des services de TI fondée sur la version 3 de la Bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information; ✓ 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. <p>Remarque : 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	Gestion et entretien de serveurs	<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 répartis entre au plus 5 clients – dont au moins un qui possède un minimum de 300 serveur virtuels – ayant chacun plus de 1 000 employés.</p> <p>Le répondant doit décrire de façon détaillée l'étendue</p>	

N° du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		de son expérience d'entreprise globale, ainsi que celle 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	Services de soutien bilingues	<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"> ✓ surveillance du service 7 jours par semaine, 24 heures par jour et 365 jours par année; ✓ suivi des changements et des incidents 7 jours par semaine, 24 heures par jour et 365 jours par année; ✓ résolution des incidents ou communication de ceux-ci aux échelons supérieurs 7 jours par semaine, 24 heures par jour et 365 jours par année; ✓ soutien téléphonique bilingue (en français et en anglais) 7 jours par semaine, 24 heures par jour et 365 jours par année. 	
O10	Services infonuagiques	<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"> ✓ la prestation des services; ✓ la gestion des problèmes; ✓ la gestion des services utilisateurs (p. ex. gestion des utilisateurs et facilitation de la création d'utilisateurs et de la gestion continue); ✓ l'authentification (p. ex. pour permettre 	

N° du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		<p>l'organisation de services partagés);</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ la surveillance des services (p. ex. statistiques sur l'utilisation des ressources et alertes); ✓ la transition des états de service (p. ex. début, fin). <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"> ✓ portail libre-service; ✓ catalogue de services; ✓ facturation interne ou analyse des coûts; ✓ gestion de la capacité; ✓ gestion du rendement; ✓ gestion de la configuration et des changements; ✓ gestion du cycle de vie; ✓ coordination; et ✓ connecteur au nuage externe. <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>	