



Commission canadienne
du tourisme

Canadian Tourism
Commission

Demande de propositions avec négociations

Titre du concours :	Services de TI gérés
Numéro du concours :	DC-2017-CD-01
Date et heure limites :	Le 14 juillet 2017 à 14 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Christine Duguay Agente d'approvisionnement 604-638-8345 procurement@destinationcanada.com

Remarque : Le présent document ne peut être ni reproduit ni distribué sans l'approbation expresse et préalable du Service de l'approvisionnement de la Commission canadienne du tourisme, excepté lorsque son utilisation par un soumissionnaire répondant directement à cette demande de propositions avec négociations est autorisée.

SECTION A – INTRODUCTION

La Commission canadienne du tourisme est l'organisme national de marketing touristique du Canada et exerce ses activités sous le nom de Destination Canada (« DC »). À titre de société d'État fédérale, elle soutient l'industrie canadienne du tourisme en faisant la promotion du Canada en tant que destination touristique quatre saisons de premier choix et l'économie du pays en générant des recettes d'exportation du tourisme.

En collaboration et en partenariat avec le secteur privé et les gouvernements du Canada, des provinces et des territoires, elle travaille avec le secteur touristique pour maintenir la compétitivité de celui-ci et positionner le Canada comme une destination où les voyageurs peuvent créer leurs propres expériences extraordinaires.

La stratégie de DC mise sur les marchés étrangers où la marque touristique du Canada est à l'avant-scène et qui assurent le meilleur rendement du capital investi. DC mène des activités dans 12 marchés géographiques cibles : le Brésil, la Chine, l'Inde, le Japon, le Mexique, la Corée du Sud, l'Australie, la France, l'Allemagne, le Royaume-Uni, les États-Unis et le Canada.

Pour de plus amples renseignements, consultez le site <https://www.destinationcanada.com/fr>.

A.1 Objet et intention

La présente demande de propositions avec négociations (« DDPN ») vise à solliciter des propositions pour des services de technologies de l'information (TI) gérés. Vous trouverez les exigences détaillées dans l'énoncé de travail (section C).

DC vise à conclure un accord avec le soumissionnaire pouvant servir au mieux les intérêts de DC. Au terme du processus de DDPN, le ou les soumissionnaires retenus (l'« entrepreneur ») pourraient être appelés à collaborer avec les autres fournisseurs de services et partenaires de DC pour veiller à ce que les services de relations publiques et de communications respectent le mandat, la marque et la stratégie d'entreprise de DC.

Le présent processus d'approvisionnement n'a ni pour but ni pour effet de créer un processus d'appel d'offres officiel et exécutoire qui donnerait lieu à un « contrat A » entre chaque soumissionnaire et DC. Il vise plutôt à donner à DC l'occasion de prendre connaissance des produits et services que les soumissionnaires peuvent offrir en réponse à son énoncé de travail. Selon le nombre de réponses et leur diversité, DC négociera par la suite avec les soumissionnaires dont elle estime que la proposition répond le mieux à ses besoins.

En soumettant sa proposition, le soumissionnaire accepte ce processus et ces négociations et reconnaît qu'il ne pourra pas déposer de réclamation contre DC relativement à l'attribution ou non d'un contrat, ou encore à une situation où DC ne donnerait pas suite à une réponse à la présente DDPN.

En résumé, la présente DDPN est publiée dans l'unique but de recevoir des propositions. DC n'est aucunement tenue de conclure un accord suivant la publication de cette DDPN ou la soumission d'une proposition. L'objet de cette DDPN consiste à établir une liste de fournisseurs aptes à répondre aux exigences de DC et avec lesquels il serait possible de négocier un accord officiel.

A.2 Durée du contrat

DC prévoit négocier avec le ou les soumissionnaires retenus un contrat d'une durée maximale de cinq (5) ans avec option de reconduction annuelle, laissée à l'entière discrétion de DC, pour un mandat total n'excédant pas le contrat initial par plus de deux (2) ans. DC ne prend pas d'entente d'exclusivité, ne garantit pas le recours aux services de l'entrepreneur et ne s'avance aucunement quant à la valeur ou au volume du travail qui pourrait être attribué à l'entrepreneur.

SECTION B – CRITÈRES D'ÉVALUATION ET INSTRUCTIONS

B.1 Évaluation selon les critères impératifs

Les propositions seront d'abord évaluées en fonction des critères impératifs énoncés à la section D. Les soumissionnaires dont la proposition ne satisfait pas aux critères impératifs disposeront d'un certain temps pour corriger les lacunes décelées (la « période de rectification »). Si ces propositions satisfont aux critères impératifs au terme de la période de rectification, elles seront ensuite évaluées conformément aux critères décrits à l'article B.2. Toute proposition ne satisfaisant pas aux critères impératifs au terme de la période de rectification sera exclue du processus d'évaluation, et le soumissionnaire en sera avisé. La période de rectification commencera à la date limite de soumission des propositions et se terminera après une période définie par DC, à sa seule discrétion.

B.2 Évaluation selon les critères souhaités

Les propositions répondant aux critères impératifs seront ensuite évaluées et notées selon les critères souhaités, définis plus loin. Le comité d'évaluation de DC pourrait être formé d'employés et de consultants de DC, liés par un accord de confidentialité relativement au processus de DDPN. Ce comité sera responsable d'examiner et d'évaluer les propositions, puis de formuler une recommandation à la haute direction de DC quant à l'attribution du contrat.

Dans tous les cas, les décisions sur le degré de satisfaction aux critères établis ainsi que la note attribuée lors de l'évaluation sont à l'entière discrétion de DC, tant pour les propositions que pour les présentations ou démonstrations (le cas échéant).

B.2.1 Questionnaire sur les critères souhaités (section E) 60%

Les propositions seront évaluées selon les critères souhaités, la note maximale étant de 100 points. Les propositions qui obtiennent une note d'au moins 60 points sur 100 (la « note de passage ») pour cet élément d'évaluation seront ensuite évaluées selon la tarification proposée.

B.2.2 Tarification proposée (section F) 30%

Pour établir la note relative à la tarification, on accordera la note maximale, soit 30 %, à la proposition présentant le prix le plus bas. Toutes les autres propositions admissibles seront évaluées par rapport à cette proposition et obtiendront une note au prorata variant entre 0 % et 30 %.

Après l'évaluation de la tarification proposée, DC pourrait inviter un nombre limité de soumissionnaires parmi les mieux classés (les « soumissionnaires présélectionnés ») à donner une présentation ou une démonstration de leur proposition. Seuls les soumissionnaires présélectionnés seront invités à donner une présentation ou une démonstration.

B.2.3 Présentations ou démonstrations (section G) 10%

TOTAL 100%

B.2.3 Négociations

DC compte mener des négociations parallèles, conformément à l'article H.10 – Négociations, avec un nombre limité de soumissionnaires ayant obtenu les meilleurs résultats.

B.3 Instructions : soumission des propositions, déclarations d'intention et questions

B.3.1 Soumissions

Les soumissionnaires doivent présenter leur proposition complète à l'autorité contractante par courriel au plus tard à la date et à l'heure limites (la « date limite »), soit **le 14 juillet 2017 à 14 h (HP)**.

Toute proposition reçue après la date limite pourrait être rejetée d'emblée par DC. Le soumissionnaire assume l'entière responsabilité de la soumission de sa proposition dans les délais prescrits.

Les propositions doivent être soumises en format PDF, selon la procédure définie à l'article B.3.4 ci-après. Toutes les propositions reçues dans le cadre de cette DDPN deviendront la propriété de DC. La date et l'heure officielles de réception des propositions seront celles indiquées dans le système de messagerie électronique de DC.

B.3.2 Questions

Les soumissionnaires ont jusqu'au 12 juin 2017 à 14 h (HP) pour poser, par courriel, des questions à l'autorité contractante. Les réponses aux questions soumises avant cette date seront publiées au plus tard le 22 juin 2017. Les soumissionnaires auront la possibilité de poser des questions de suivi, ayant trait uniquement aux réponses données, en envoyant un courriel à l'autorité contractante au plus tard le 26 juin 2017 à 14 h (HP). Les questions reçues après cela pourraient ne pas être traitées.

Si DC estime, à son entière discrétion, que la réponse à certaines questions est de l'intérêt de l'ensemble des soumissionnaires, elle mettra à la disposition de tous un résumé anonyme des questions et réponses, qui prendra la forme d'une modification. Le nom de l'auteur de chacune des questions sera tenu confidentiel.

Si un soumissionnaire estime que, en divulguant l'une de ses questions et la réponse à celle-ci, DC risque de dévoiler un aspect confidentiel de sa proposition, il peut accompagner cette question d'une note expliquant pourquoi il souhaite l'exclure des questions et des réponses publiées. Si DC acquiesce à cette demande, la question sera traitée de façon confidentielle et ne sera pas publiée. En revanche, si DC rejette la demande, elle demandera au soumissionnaire de reformuler sa question ou, si cela s'avère impossible, de la retirer.

B.3.3 Déclarations d'intention

Les soumissionnaires doivent annoncer leur intention de soumettre une proposition (« déclaration d'intention ») en envoyant un courriel à l'autorité contractante d'ici le 12 juin 2017 à 14 h (HP).

Veuillez noter que la déclaration d'intention ne fait pas partie des exigences obligatoires. Les soumissionnaires qui omettent de l'envoyer peuvent quand même présenter leur proposition dans les délais prescrits.

B.3.4 Instructions

Envoyez votre soumission, votre déclaration d'intention et vos questions par courriel à procurement@destinationcanada.com en indiquant à la ligne d'objet du courriel la référence « **DDPN DC-2017-CD-01, Services de TI gérés — CONFIDENTIEL** ». Les informations suivantes doivent également figurer dans chaque message :

- le nom de l'entreprise;

- le nom et le titre de la personne-ressource;
- les numéros de téléphone, de cellulaire et de télécopieur ainsi que l'adresse courriel de la personne-ressource;
- les sections ou articles de la DDPN visés, s'il y a lieu.

Les courriels dépassant huit mégaoctets (Mo) ne seront pas acceptés. Au besoin, les soumissionnaires doivent diviser leur réponse en fichiers numérotés de taille appropriée (moins de huit Mo). Dans leur premier courriel, les soumissionnaires doivent alors fournir les précisions sur chaque section et indiquer le nombre de courriels qu'ils comptent envoyer. Les propositions seront conservées dans un environnement informatique sécurisé à accès restreint. Elles ne seront ouvertes qu'après la date limite.

B.4 Formulaires de réponse, format et portée de la DDPN

B.4.1 Formulaires de réponse de la DDPN

Les soumissionnaires doivent remplir et inclure les documents suivants dans leur proposition :

- Annexe 1 – Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation
- Annexe 2 – Formulaire de déclaration des faits importants
- Annexe 3 – Modifications
- Annexe 4 – Déclaration des sous-traitants (s'il y a lieu)
- Section D – Questionnaire sur les critères impératifs (s'il y a lieu)
- Section E – Questionnaire sur les critères souhaités
- Section F – Proposition de tarification (fichier distinct)

B.4.2 Format et portée de la DDPN

La présente DDPN établit les exigences, les critères souhaités et les considérations supplémentaires de DC. Dans leur proposition, les soumissionnaires doivent veiller à décrire de façon claire et détaillée leur capacité à répondre aux exigences énoncées dans cette DDPN. Ils doivent avant tout s'assurer que leur proposition est complète, que le contenu est clair et que les éléments correspondent aux numéros d'article ou de section indiqués. Les propositions qui ne répondent pas clairement aux exigences ou ne font pas référence aux numéros d'article ou de section applicables pourraient ne pas être évaluées.

Veillez ne pas inclure d'hyperliens ou de liens vers des sites de médias sociaux (p. ex. LinkedIn), car DC ne les examinera pas systématiquement dans le cadre du processus. Toute information soumise à l'évaluation doit donc être comprise dans votre proposition écrite.

Seuls les documents fournis en réponse à la présente DDPN ainsi que les présentations ou démonstrations (s'il y a lieu) seront examinés et évalués. L'information, les propositions et les présentations déjà fournies à DC ou toute autre référence à du matériel, à de l'information ou à des présentations ne figurant pas dans votre proposition actuelle ne seront pas examinées. Les soumissionnaires ne doivent présumer d'aucune façon que DC connaît déjà leurs compétences, en dehors des renseignements fournis aux termes de la présente DDPN.

B.5 Gestion du rendement de l'entrepreneur

DC tient à nouer et à entretenir des relations solides et cordiales avec les entrepreneurs avec qui elle fait affaire afin de veiller au maintien des services essentiels ainsi qu'à l'obtention du meilleur rapport qualité-prix et des meilleurs avantages économiques pour l'ensemble de l'organisme. Ainsi, pendant la durée de tout accord éventuel, le rendement de l'entrepreneur pourrait être évalué au moyen de mesures clés de rendement.

Tout entrepreneur dont le rendement se révélerait ou se serait révélé insuffisant au cours de l'exécution d'un contrat actuel ou antérieur pourrait être considéré comme un soumissionnaire non qualifié, et sa proposition pourrait être rejetée. DC se réserve le droit d'exercer cette option si elle le juge approprié ou nécessaire.

SECTION C – ÉNONCÉ DE TRAVAIL

C.1 Objectif

La Commission canadienne du tourisme, qui exerce ses activités sous le nom de Destination Canada (« DC »), est à la recherche d'une entreprise commerciale établie pour gérer une grappe de son infrastructure de technologies de l'information (« TI »).

C.2 Contexte

Les renseignements contextuels suivants visent à donner une image claire de l'environnement informatique de DC.

C.2.1 Liste et définition des termes clés employés dans l'ensemble du présent document, et exigences qui s'y rattachent :

Entente sur les niveaux de service (« ENS ») : entente conclue entre DC et l'entrepreneur, précisant les exigences fonctionnelles quant à la disponibilité, aux délais d'intervention et au soutien.

Objectif de temps de reprise (« OTR ») : délai maximum dans lequel un service doit être rétabli à un niveau prescrit après une perturbation.

Objectif de point de reprise (« OPR ») : durée maximale acceptable pendant laquelle des données peuvent être perdues par suite d'une interruption majeure du service.

Service (ou application) : ces termes sont interchangeable (toutes les applications sont des services). Un service est un ensemble de fonctions associées, habituellement composé de matériel, de logiciels et d'installations, fourni par les systèmes de DC pour remplir une fonction opérationnelle.

Analyse en cinq points : méthode de résolution de problèmes employée pour trouver la cause fondamentale d'anomalies ou de problèmes en posant cinq questions : Qui? Quoi? Quand? Où? Pourquoi?

Degrés de gravité :

- **1^{er} degré de gravité** – Anomalie ou situation qui affecte gravement la disponibilité ou le rendement des services de production et nuit à la continuité des activités, sans qu'il n'existe de procédure de contournement. La situation requiert une intervention immédiate, l'activation d'alertes et la remise de rapports de situation horaires à DC.
- **2^e degré de gravité** – Anomalie ou situation qui affecte considérablement le rendement des services de production, sans nuire à la continuité des activités. La situation requiert une intervention dans un délai de deux jours ouvrables et des rapports de situation quotidiens; aucune alerte n'est requise.
- **3^e degré de gravité** – Situation qui n'affecte pas considérablement le rendement des services de production, mais dans laquelle les services ne fonctionnent pas comme prévu ou souhaité. La situation requiert une intervention dans un délai de cinq jours ouvrables et des rapports de situation quotidiens; aucune alerte n'est requise.
- **4^e degré de gravité (modification, amélioration)** – Une modification ou un changement apporté au service, sur demande. (Suivre la procédure de gestion des changements et aviser les intervenants.)

C.2.2 Rôles et responsabilités des intervenants

Rôle	Responsabilités
Gestionnaire d'applications de TI de DC	Rôle de leadership, dernier échelon hiérarchique de toutes les activités opérationnelles.
Équipe des TI de DC	<ul style="list-style-type: none">• 2^e niveau – administration des systèmes et des applications.• 1^{er} niveau – soutien au matériel de bureau et aux applications.
Fournisseurs et revendeurs d'infrastructure de TI	<ul style="list-style-type: none">• Soutien (matériel ou logiciel) apporté par des sous-traitants engagés de façon ponctuelle (p. ex. envoi d'une demande de soutien en cas de problème).
Entrepreneur	<ul style="list-style-type: none">• Participation active à la surveillance et à la gestion des services, en étroite collaboration avec le Service des TI de DC.

C.3 Portée des travaux

C.3.1 L'entrepreneur devra gérer les services de TI suivants pour le compte de DC :

Description des services de TI	Classification
Hôte hyperconvergent (« HCIA »)	Calcul et stockage
Gestion de l'infrastructure virtuelle (« vCenter »)	Application
Pare-feu	Réseau
Matrice de stockage	Storage
Réseau central	Réseau
Réseau de gestion	Réseau
Réseau DMZ	Réseau
Réseau de distribution	Réseau
Services de surveillance	Application

Renseignements à propos de l'état actuel :

- La configuration des services est enregistrée sur une clé USB et sur le serveur de fichiers central (MV). Une sauvegarde complète du serveur de fichiers est effectuée une fois par semaine et les bandes sont envoyées à l'extérieur en fin de mois. Le fichier de configuration est sauvegardé chaque fois qu'un changement y est apporté, ainsi qu'avant toute mise à niveau de micrologiciel ou application de correctif.
- Tout le matériel informatique est protégé par le programme d'entretien élargi qui comprend un soutien garanti le jour ouvrable suivant, et ce 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an (« 24/7/365 »).
- DC fait actuellement appel au système Nagios pour surveiller les services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.

C.3.2 L'entrepreneur devra fournir les services suivants relativement aux composants décrits dans les tableaux 1 à 9 :

- veiller au fonctionnement du service 24/7/365, sans aucune interruption imprévue;
- restreindre les périodes de maintenance du service aux soirées et aux fins de semaine; tout écart par rapport à cet horaire de maintenance doit faire l'objet d'autorisation écrite donnée par le directeur des TI au moins cinq jours ouvrables à l'avance;

- assurer la surveillance du service 24/7/365;
- respecter l'OTR et l'OPR mentionnés dans l'ENS;
- apporter une intervention proportionnelle au degré de gravité auquel le service a été classé;
- assurer l'accès à un service de soutien 24/7/365;
- effectuer des sauvegardes du fichier de configuration à jour.

1 - Hôte hyperconvergent (HCIA) Simplivity OmniCube

Renseignements généraux		
Service	Serveurs hôtes hyperviseurs (VMware vSphere Standard ESXi)	
Marque et modèle du matériel	02 x Simplivity OminiCubes basés sur serveurs System X3650 M5 de Lenovo Hyperviseur VMware vSphere ESXi	
Antécédents	Installations du centre de données (électricité et refroidissement) Réseau central	
Dépendants	Tous les services d'invité virtuel	
Niveau de service attendu		
Fonctionnement	24/7/365	
Surveillance	24/7/365	
ENS	Degré de gravité	1
	OTR	24 h
	OPR	24 h
Remarques	Si ce service devenait indisponible, plusieurs sites de DC, dans plusieurs fuseaux horaires, seraient touchés. DC renouvelle annuellement le service de soutien de VMware.	

2 - Gestion de l'infrastructure virtuelle

Renseignements généraux		
Services	VMware vCenter	
Marque et modèle du matériel	Serveur VMware vCenter 6.0 (fonctionnant sur serveur MS Windows 2008 R2 VM)	
Antécédents	Installations du centre de données (électricité et refroidissement) Réseau central Hôtes ESXi	
Dépendants	Toute la gestion des services d'invité virtuel	
Niveau de service attendu		
Fonctionnement	24/7/365	
Surveillance	24/7/365	
ENS	Degré de gravité	2
	OTR	24 h
	OPR	24 h
Remarques	Sauvegardes du serveur virtuel : hebdomadaires sur disque et mensuelles sur bande envoyée à l'extérieur.	

3 – Stockage partagé

Renseignements généraux		
Services	Matrice de stockage	
Marque et modèle du matériel	Lenovo S2200 02 contrôleurs x iSCSI 01 x cage d'expansion 21 X lecteurs de 6 To (au total)	
Antécédents	Installations du centre de données (électricité et refroidissement) Réseau central	
Dépendants	Serveur de fichiers virtuel et services de sauvegarde des données	
Niveau de service attendu		
Fonctionnement	24/7/365	
Surveillance	24/7/365	
ENS	Degré de gravité	1
	OTR	24 h
	OPR	24 h

4 – Pare-feu / Réseau privé virtuel (VPN) / Contrôleur au point d'accès

Renseignements généraux		
Services	Pare-feu VPN avec protocoles SSL et IPSec Contrôleur au point d'accès sans fil	
Marque et modèle du matériel	02 x Fortinet FortiGate 200D (grappe à taux de disponibilité élevé) 08 x Fortinet FortiAP (point d'accès)	
Antécédents	Installations du centre de données (électricité et refroidissement) Réseau central Les points d'accès Wi-Fi ont besoin d'alimentation électrique par câble Ethernet.	
Dépendants	Tout l'accès Internet, le routage interréseaux, le VPN intersites, le VPN SSL et le Wi-Fi. L'accès aux applications hébergées à l'extérieur dépend de l'accès VPN ou Internet. Accès des bureaux extérieurs de DC aux applications et services hébergés à l'interne.	
Niveau de service attendu		
Fonctionnement	24/7/365	
Surveillance	24/7/365	
ENS	Degré de gravité	1
	OTR	24 h
	OPR	24 h
Remarques	Pour les services VPN SSL : 2 ^e degré de gravité, intervention OTR dans les 48 h. Pour l'infrastructure Wi-Fi : 3 ^e degré de gravité, intervention OTR dans les 72 h.	

5 - Réseau central

Renseignements généraux		
Services	Réseau central 1 Gbit	
Marque et modèle du matériel	02 x HP ProCurve 2530-24G (grappe à taux de disponibilité élevé)	
Antécédents	Installations du centre de données (électricité et refroidissement)	
Dépendants	Tous les services d'infrastructure	
Niveau de service attendu		
Fonctionnement	24/7/365	
Surveillance	24/7/365	
ENS	Degré de gravité	1
	OTR	24 h
Remarques	Si ce service devenait indisponible, plusieurs sites de DC, dans plusieurs fuseaux horaires, seraient touchés.	

6 - Réseau de gestion

Renseignements généraux		
Services	Réseau de gestion 1 Gbit	
Marque et modèle du matériel	01 x HP ProCurve 2530-48G	
Antécédents	Installations du centre de données (électricité et refroidissement)	
Dépendants	Tous les services d'infrastructure	
Niveau de service attendu		
Fonctionnement	24/7/365	
Surveillance	24/7/365	
ENS	Degré de gravité	1
	OTR	24 h
Remarques	Si ce service devenait indisponible, plusieurs sites de DC, dans plusieurs fuseaux horaires, seraient touchés.	

7 - Réseau démilitarisé (DMZ)

Renseignements généraux		
Services	Réseau DMZ 1 Gbit	
Marque et modèle du matériel	01 x HP ProCurve 2530-24G	
Antécédents	Installations du centre de données (électricité et refroidissement)	
Dépendants	Toute la connectivité du réseau étendu (WAN)	
Niveau de service attendu		
Fonctionnement	24/7/365	
Surveillance	24/7/365	
ENS	Degré de gravité	1
	OTR	24 h
Remarques	Si ce service devenait indisponible, plusieurs sites de DC, dans plusieurs fuseaux horaires, seraient touchés.	

8 - Réseau de distribution

Renseignements généraux		
Services	Réseau de distribution vers les postes de travail, les imprimantes et les téléphones IP	
Marque et modèle du matériel	01 x HP ProCurve 5406zl 06 x 24 modules d'extension de connexion	
Antécédents	Installations du centre de données (électricité et refroidissement)	
Dépendants	Toute la connectivité du WAN	
Niveau de service attendu		
Fonctionnement	24/7/365	
Surveillance	24/7/365	
ENS	Degré de gravité	1
	OTR	24 h

9 - Services de surveillance

Renseignements généraux		
Services	Surveillance automatisée	
Marque et modèle du matériel	Actuellement : Nagios (MV)	
Antécédents	Installations du centre de données (électricité et refroidissement) Réseau central Hôtes ESXi	
Dépendants	Toute la surveillance des services d'infrastructure	
Niveau de service attendu		
Fonctionnement	24/7/365	
Surveillance	24/7/365	
ENS	Degré de gravité	2
	OTR	24 h
	OPR	24 h
Remarques	DC pourrait envisager d'autres outils de surveillance. L'outil de surveillance doit avoir la capacité de surveiller les services qui relèvent de la responsabilité de DC.	

- C.3.3 Chaque fois qu'un problème de 1^{er} ou de 2^e degré de gravité survient dans un service de TI, l'entrepreneur doit effectuer une analyse en cinq points de façon à cerner la cause à l'origine du problème, à apporter les correctifs nécessaires et à éviter que le problème ne se reproduise.
- C.3.4 L'entrepreneur doit présenter les données de disponibilité mensuelles pour confirmer le respect des exigences qui lui sont imposées.
- C.3.5 L'entrepreneur doit tenir à jour un manuel de la configuration et de la construction en tout temps, et en mettre un exemplaire à la disposition de DC.
- C.3.6 L'entrepreneur doit fournir un soutien ponctuel de niveau 3 pour les applications essentielles de DC, notamment Microsoft Exchange 2010, Windows Active Directory, Microsoft Lync 2010, Veeam Backup and Replication.
- C.3.7 Sur demande de DC, l'entrepreneur doit fournir d'autres services liés aux services de TI gérés.
- C.3.8 L'entrepreneur doit aider le directeur des TI de DC à prévoir les dépenses liées aux activités du centre de données, soit l'expansion, le renouvellement des contrats de maintenance et de soutien, le cycle de vie du matériel, les frais de licence, etc.
- C.3.9 L'entrepreneur doit veiller à ce que les services de TI gérés qu'il fournit soient modulables. DC doit être en mesure d'ajouter ou de retirer des services à son entière discrétion, sur préavis écrit de 30 jours. Toute modification du niveau de service se traduira par une modification correspondante des frais de service mensuels.

C.3.10 L'entrepreneur doit fournir les services énumérés dans le tableau ci-dessous :

Fonctions	Services compris
Gestion des changements	<ul style="list-style-type: none"> • Dresser ou communiquer le calendrier des interruptions du système de production. • Informer le directeur exécutif des TI de DC de toute fenêtre requise aux fins de changements et prévoir l'horaire de ces fenêtres en collaboration avec lui. • Apporter des correctifs mineurs au matériel et aux logiciels. • Préparer l'apport des correctifs, les retours en arrière et les plans d'essai des changements compris dans la portée du contrat. • Mettre à jour la documentation relative au matériel et au logiciel serveur lorsque des changements sont apportés.
Gestion des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre un système de détection des incidents et de surveillance et de notification automatisées. • Tenir un registre de tous les incidents compris dans la portée du contrat et en assurer le suivi, de la notification à la conclusion. • Assigner à un technicien la tâche de résoudre les incidents suivant l'ordre de priorité établi. • Cerner, étudier et diagnostiquer les problèmes reliés au matériel informatique et au système d'exploitation. • Résoudre le plus rapidement possible les incidents relatifs aux interruptions de service touchant les systèmes d'exploitation, le matériel informatique, la sécurité, la sauvegarde et le stockage. • Renvoyer tout incident qui dépasse la portée du contrat au centre de services, pour réassignation aux équipes techniques pertinentes. • Communiquer avec les fournisseurs de matériel informatique aux fins de réparation du matériel serveur. • Aviser DC des anomalies et des problèmes de disponibilité détectés. • Mettre en œuvre des correctifs d'urgence et rétablir les fonctionnalités des appareils à l'aide des données de sauvegarde au besoin. • Aviser le centre de services de la résolution des incidents. • Effectuer et consigner une analyse en cinq points de tous les incidents de 1^{er} ou de 2^e degré de gravité.
Gestion des problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Cerner et consigner les problèmes. • Communiquer les problèmes à DC s'il y a lieu.
Gestion de la configuration	<ul style="list-style-type: none"> • Consigner tout redémarrage et toute restauration, sauvegarde et configuration des systèmes.
Gestion de la sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que le personnel de soutien possède les autorisations de sécurité pertinentes en vertu des politiques de sécurité. • Gérer la sécurité et l'accès au VPN aux termes du contrat. • Dans le cadre des tâches de surveillance et de soutien, surveiller tous les événements et les mesures de protection des serveurs compris dans la portée du contrat contre les logiciels malveillants (virus, chevaux de Troie, pourriels). • Maintenir des mesures de protection des serveurs compris dans la portée du contrat contre les logiciels malveillants (p. ex. virus, chevaux de Troie, pourriels). • Mettre en œuvre des correctifs d'urgence en cas de menace à la sécurité. • Créer et maintenir des mesures d'authentification des utilisateurs sur les appareils et les serveurs compris dans la portée du contrat.

Fonctions	Services compris
	<ul style="list-style-type: none"> • Signaler les incidents liés à la sécurité. • Administrer les pare-feu et les listes de contrôle d'accès et en gérer les changements (pour les appareils compris dans la portée du contrat). • Appliquer des correctifs de sécurité aux serveurs une fois par mois. • Appliquer des correctifs de sécurité aux hyperviseurs une fois par trimestre. • Appliquer des outils de soutien des invités (MV ou autres) aux serveurs compris dans la portée du contrat.
Gestion des mises à jour	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre des correctifs d'urgence en cas de menace à la sécurité. • Mettre en œuvre les mises à jour logicielles mineures. • Mettre en œuvre les mises à niveau mineures du matériel informatique. <p>Remarque : les modifications qui ne perturbent pas les services ont lieu durant les heures normales de bureau. Celles qui requièrent une interruption de service doivent être prévues en dehors des heures de bureau. Veuillez préciser si des frais supplémentaires s'appliquent aux modifications effectuées en dehors des heures normales de bureau.</p>
Gestion de la disponibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Surveiller la disponibilité des composants. • Surveiller la capacité de stockage des systèmes et des fichiers, et donner des conseils pertinents en la matière. • Aviser DC des anomalies et des problèmes de disponibilité relevés. • Recommander des améliorations à l'infrastructure susceptibles d'accroître ou d'améliorer la disponibilité.
Gestion de la continuité des services de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Surveiller la sauvegarde des données des serveurs compris dans la portée du contrat. • Effectuer la récupération des données et des composants des copies de sauvegarde. • Garder en place les mesures de prévention établies pour réduire les conséquences négatives des incidents.
Gestion de l'infrastructure de technologie de l'information et des communications (TIC)	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer la prestation des services donnés en sous-traitance. • Gérer le personnel de soutien désigné, la répartition de la charge de travail et les priorités. • Gérer les tâches quotidiennes du personnel. • Surveiller la charge de travail du personnel et assigner les tâches par ordre de priorité, en fonction des exigences fonctionnelles. • Gérer les services de sécurité compris dans la portée du contrat. • Sur demande, fournir un devis pour les services qui dépassent la portée du contrat.
Gestion des niveaux de service	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer et gérer l'entente sur les niveaux opérationnels (« ENO »). • Mettre en place une procédure de gestion des changements apportés à l'ENO. • Gérer les niveaux de service en fonction de l'ENO. • Donner des conseils quant à la faisabilité de faire correspondre l'ENO aux ententes sur les niveaux de services conclues par le Service des TI de DC. • Mesurer les niveaux de service (services réellement fournis par rapport aux niveaux de service établis).

Gestion de la capacité	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre des outils automatisés pour mesurer l'utilisation des ressources du système. • Dresser chaque année un plan de haut niveau des ressources et de la gestion de la capacité compte tenu des exigences de croissance future, pour les services et le matériel informatique compris dans la portée du contrat.
Gestion financière des TI	<ul style="list-style-type: none"> • Sur demande, fournir un devis pour les services qui dépassent la portée du contrat.
Services liés aux installations et au centre de données	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre à DC les problèmes de soutien qui peuvent provenir des services fournis aux installations ou au centre de données.
Services relatifs aux réseaux	<ul style="list-style-type: none"> • Apporter aux réseaux les modifications spécifiées dans la section « Gestion de la sécurité ». • Apporter aux routeurs, aux VLAN et aux pare-feu les changements de base demandés par DC. • Surveiller les liens réseau critiques et les liens de VPN critiques, et transmettre tout problème à DC. • Effectuer des mises à jour annuelles des appareils réseau compris dans la portée du contrat (mises à jour mineures des systèmes d'exploitation des commutateurs et des routeurs).
Services de stockage	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les incidents et les problèmes. • Prendre en charge l'installation périodique des mises à jour mineures ou autres mises à niveau des micrologiciels de réseau de stockage. • Effectuer les mises à niveau recommandées par le fournisseur de réseau de stockage. • Surveiller le réseau de stockage afin de détecter toute erreur ou tout problème critique (disque, batterie, contrôleur, rupture de liens ou autre) à l'aide des outils recommandés par le fournisseur, et communiquer avec le fournisseur pour résoudre les incidents et les problèmes. • Créer et tenir à jour la documentation de la configuration et de l'allocation du disque du réseau de stockage.

C.4 Qualifications de l'entrepreneur

C.4.1 L'entrepreneur doit posséder au minimum :

- i. 5 ans d'expérience en services de TI gérés;
- ii. 7 ans d'expérience en gestion de centre de données;
- iii. 5 ans d'expérience en gestion de projet;
- iv. 1 an d'expérience en gestion de technologie hyperconvergente Simplivity;
- v. 5 ans d'expérience en gestion de réseau;
- vi. 5 ans d'expérience en gestion de matrices de stockage.

C.4.2 L'effectif de l'entrepreneur doit compter au minimum les spécialistes suivants :

- i. 2 techniciens VMWare agréés;
- ii. 1 technicien en stockage agréé, de préférence par Lenovo;
- iii. 2 administrateurs réseau agréés (tout agrément d'administration réseau est acceptable);
- iv. 1 professionnel en gestion de projet agréé (PMP)^{MD}.

C.4.3 L'entrepreneur doit compter au sein de son personnel une ou plusieurs personnes possédant l'agrément et l'expérience requis pour installer, configurer et gérer le matériel informatique et les logiciels suivants aux termes de l'ENS ou, à défaut, avoir accès à de telles personnes :

- i. Vsphere 6 pour environnement VMware;
- ii. serveurs Lenovo System X3650 M5;
- iii. OmniCubes Simplivity avec carte accélératrice;
- iv. serveur de stockage Lenovo S2200;
- v. commutateurs HP Procurve;
- vi. pare-feu / VPN – Fortinet FortiGate 200D;
- vii. Wi-Fi – Fortinet FortiAP;
- viii. WAN – surveillance de la connectivité primaire et secondaire du siège social. Connexions des VPN aux bureaux du Royaume-Uni et au site d'hébergement Web.

L'entrepreneur doit maintenir en vigueur les agréments et qualifications ci-dessus, ou un équivalent acceptable, pendant toute la durée de l'entente. DC se réserve le droit de demander à l'entrepreneur de lui fournir la preuve de ces agréments et qualifications.

C.6 Normes de rendement et mesure de la qualité

Le rendement de l'entrepreneur sera évalué par rapport à ce qui suit :

- sa capacité à se conformer aux garanties stipulées dans l'ENS;
- le délai requis pour accuser réception des demandes de soutien technique et y répondre;
- la qualité du soutien technique.

C.7 Responsabilités de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit veiller à ce qui suit :

- affecter un gestionnaire de compte ou un gestionnaire de projet au compte de DC;
- affecter un responsable technique au compte de DC;
- être en mesure de fournir des services de surveillance et d'intervention en permanence : 24 heures sur 24, sept (7) jours sur sept et 365 jours par an;
- fournir son propre système de gestion des demandes;
- assurer la prestation de tous les services décrits dans l'article C.3. Portée des travaux;
- maintenir en vigueur tous les agréments requis aux termes de l'article C.4;
- avoir du personnel dans la région métropolitaine de Vancouver, en Colombie-Britannique, pour intervenir sur place en cas d'incident;
- résoudre toutes les demandes de soutien technique en temps opportun, tel que défini dans l'ENS;
- prendre en charge la mise en œuvre des services et de l'infrastructure requis au début du contrat et assister la migration et la transition vers un nouvel entrepreneur à la fin du contrat. Pour ces deux processus, l'entrepreneur devra :
 - veiller à une bonne communication avec DC et son ou ses entrepreneurs afin d'assurer la transition de tous les services et de toute l'information nécessaires;
 - faire en sorte que la migration vers un nouvel entrepreneur se fasse sans heurts à la fin du contrat.

C.8 Comptes rendus et communications

DC exige des comptes rendus mensuels sur la surveillance du rendement, dans lesquels figurent les données de temps utilisable ou de disponibilité, de même que les rapports de gestion des incidents. Ces comptes rendus feront l'objet de discussions mensuelles.

C.9 Responsabilités et soutien de DC

DC désignera une ou plusieurs personnes chargées de traiter les demandes et la correspondance entrantes et sortantes. Ces personnes auront également les tâches suivantes :

- servir de gestionnaires des relations entre les fournisseurs et le gestionnaire de projet désigné par l'entrepreneur, et veiller à ce que les projets et les tâches soient réalisés dans le respect des délais, du budget et de la portée prévus;
- maintenir des contacts avec l'entrepreneur, surtout au moyen du système de gestion des demandes de l'entrepreneur, mais aussi lors d'appels de mise au point réguliers et de réunions ou conférences téléphoniques consacrées aux projets en cours, au besoin;
- soumettre l'entrepreneur à une évaluation annuelle pour faire en sorte que la qualité des éléments livrables fournis par l'entrepreneur corresponde aux exigences du contrat.

DC est responsable de la surveillance, du soutien et de la gestion des services de TI suivants :

Description des services de TI	Classification	ENS			
		Degré de gravité	Disponibilité	OTR	OPR
Alimentation du centre de données	Installations	1	24 / 7 / 365	24 h	24 h
Refroidissement du centre de données	Installations	1	24 / 7 / 365	24 h	24 h
Protection de puissance du centre de données	Installations	1	24 / 7 / 365	24 h	24 h
Contrôle et surveillance de l'environnement du centre de données	Installations	1	24 / 7 / 365	24 h	24 h
Connectivité Internet	Réseau	1	24 / 7 / 365	24 h	24 h
Téléphonie IP	Réseau	1	24 / 7 / 365	24 h	S.O.
Contrôleur de domaine physique	Serveurs	1	24 / 7 / 365	24 h	24 h
Invités virtuels	Serveurs	1	24 / 7 / 365	24 h	24 h
Messagerie (Exchange/BES/IM)	Applications	1	24 / 7 / 365	24 h	24 h
Services de fichiers	Applications	1	24 / 7 / 365	24 h	24 h
Services d'impression	Applications	2	9 x 5	24 h	24 h
Application de sauvegarde des données et stockage des bandes	Application/stockage	2	24 / 7 / 365	24 h	24 h
Intranet	Applications	2	9 x 5	24 h	24 h
PGI	Applications	2	9 x 5	24 h	24 h

SECTION D – QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES IMPÉRATIFS

Les critères impératifs doivent être entièrement satisfaits pour que le reste de la proposition soit évalué.

D.1 Critères impératifs

D.1.1 Le soumissionnaire doit posséder toutes les qualifications minimales décrites à l'article C.4 – Qualifications de l'entrepreneur. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui. Mon entreprise possède toutes les qualifications mentionnées.

Non. Il manque à mon entreprise une ou plusieurs des qualifications mentionnées.

D.1.2 Le soumissionnaire doit être en mesure de désigner une ou un gestionnaire de compte responsable au compte de DC. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

D.1.3 Le soumissionnaire doit être en mesure de fournir des services de surveillance et d'intervention en permanence : 24 heures sur 24, sept (7) jours sur 7 et 365 jours par ann. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

D.1.4 Le soumissionnaire doit avoir du personnel dans la région métropolitaine de Vancouver, en Colombie-Britannique (Canada) pour intervenir sur place au besoin. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

D.1.5 Le soumissionnaire doit être en mesure de fournir un système de gestion des demandes pour gérer les problèmes des clients. Êtes-vous en mesure de répondre à cette exigence?

Oui

Non

SECTION E – QUESTIONNAIRE SUR LES CRITÈRES SOUHAITÉS

Les soumissionnaires doivent donner des réponses claires et concises aux questions ci-dessous. S'ils annexent des documents pour répondre à l'une des questions, ils doivent inclure dans la réponse un renvoi aux documents annexés.

E.1 Forces et structure de l'organisation

E.1.1 Veuillez donner un aperçu de votre entreprise, en indiquant le nombre d'années d'expérience, sa réputation, ses compétences de base et son expertise reconnue dans le marché. Ajoutez tout renseignement supplémentaire que vous jugez essentiel pour que DC comprenne parfaitement ce qui rend votre entreprise apte à offrir les services décrits à la section C. Présentez de solides arguments démontrant que votre entreprise répond entièrement aux besoins de DC. Veuillez ne pas faire de réponse de plus d'une page. Maximum de points alloués : 10 points.

E.2 Expérience, expertise et gestion de compte

E.2.1 Veuillez décrire en détail votre expérience en mise en œuvre et en soutien de la technologie hyperconvergente Simplivity. Maximum de points alloués : 10 points.

E.2.2 Veuillez décrire en détail votre actuel processus de maintenance et de gestion des correctifs, en précisant la portée, le processus d'évaluation des risques et la fréquence. Maximum de points alloués : 5 points.

E.2.3 Veuillez décrire en détail le soutien que vous offrez en dehors des heures de bureau, la fin de semaine et les jours fériés, de même que votre procédure de transmission aux niveaux hiérarchiques supérieurs. Maximum de points alloués : 5 points.

E.2.4 DC exige que l'entrepreneur lui affecte un gestionnaire de compte et un responsable technique, qui agiront à titre de personnes-ressources chargées du compte de DC. Veuillez donner les renseignements suivants sur les personnes proposées comme gestionnaire de compte et responsable technique pour le compte de DC :

- expérience, formation, expertise et rôles pertinents;
- secteurs de responsabilité;
- disponibilité pendant les heures de bureau de DC (de 9 h à 17 h, heure du Pacifique);
- emplacement géographique de la personne;
- fréquence à laquelle les personnes proposées comme gestionnaire de compte et responsable technique prévoient rencontrer DC.

Si la personne travaille ailleurs qu'à Vancouver, en Colombie-Britannique, comment prévoit-elle travailler et communiquer de façon efficace avec le bureau de DC à Vancouver?

Maximum de points alloués : 5 points.

- E.2.5 Veuillez donner les renseignements suivants sur les personnes agréées (employés et sous-traitants) affectées au compte de DC :
1. expérience, formation, expertise et rôles pertinents;
 2. secteurs de responsabilité;
 3. emplacement géographique de la personne.

Si la personne travaille ailleurs qu'à Vancouver, en Colombie-Britannique, comment prévoit-elle travailler et communiquer de façon efficace avec le bureau de DC à Vancouver?

Maximum de points alloués : 15 points.

- E.2.6 Veuillez expliquer votre approche de la séparation des tâches et des responsabilités : quel accès prévoyez-vous accorder au Service des TI de DC? Comment géreriez-vous un scénario d'accès partagé entre DC et votre organisation? Maximum de points alloués : 5 points.

- E.2.7 Veuillez décrire en détail votre processus et vos cycles de compte rendu, et inclure un exemple de compte rendu. Maximum de points alloués : 5 points.

E.3 Niveau de service

- E.3.1 Veuillez décrire en détail votre processus de gestion des changements. Comment prévoyez-vous collaborer avec DC pour élaborer un processus de gestion des changements qui réponde aux besoins de DC? Maximum de points alloués : 5 points.

- E.3.2 Veuillez décrire en détail votre processus de gestion des incidents. Comment prévoyez-vous collaborer avec DC pour élaborer un processus de gestion des incidents qui réponde aux besoins de DC? Maximum de points alloués : 5 points.

- E.3.3 Veuillez décrire en détail votre processus de résolution des problèmes. Maximum de points alloués : 5 points.

- E.3.4 Veuillez décrire en détail votre processus de surveillance, en mentionnant le ou les outils que vous prévoyez employer pour surveiller les services gérés de DC, et justifier votre choix d'outils. Accepteriez-vous de partager ces outils avec DC aux fins de la surveillance des services qui relèvent de DC (4 serveurs physiques, 15 serveurs virtuels, 2 liens WAN et 1 VPN IPSec)? Maximum de points alloués : 5 points.

- E.3.5 Une fois par an, les bureaux de DC prévoient une interruption de courant qui requiert l'arrêt complet et le redémarrage de tous les services de TI. Comment prévoyez-vous collaborer avec DC pour faciliter cette procédure? Maximum de points alloués : 5 points.

E.4 Mise en œuvre et transition

- E.4.1. Veuillez décrire l'approche prévue par votre entreprise pour la transition de tout le travail effectué par les actuels fournisseurs, p. ex. l'approche que vous préconisez pour transférer les connaissances et vous familiariser avec les services gérés (matériel informatique, configurations, logiciels, etc.).

Prenez soin de décrire l'approche que vous préconisez pour assurer une transition sans heurts.

Veuillez donner l'exemple d'un client pour qui vous avez effectué une telle transition au cours des trois dernières années. Décrivez le plan de transition, les résultats et les leçons tirées, le cas échéant. Maximum de points alloués : 10 points.

- E.4.2. Veuillez décrire en détail la clause et la procédure de transition à la sortie de votre entreprise. Maximum de points alloués : 5 points.

E.5 Renseignements supplémentaires

- E.5.1. Veuillez donner des renseignements sur tout autre service qu'offre votre entreprise et qui pourrait intéresser DC. Cette question, posée uniquement à des fins d'information, n'est pas comprise dans l'évaluation. Aucun point alloué.

SECTION F – TARIFICATION

Les soumissionnaires doivent fournir leur proposition de tarification dans un fichier distinct de la réponse à la DDPN. Dans la proposition en question, ils doivent mentionner le numéro et le titre de la DDPN, ainsi que les renseignements sur leur entreprise.

Comme DC ne possède qu'un budget limité, les soumissionnaires sont invités à présenter le meilleur rapport qualité-prix dans chaque élément de leur proposition, tout en tenant compte de l'ensemble des exigences de la présente DDPN et de l'ensemble des éléments de leur proposition.

Au moment d'évaluer les tarifs proposés, DC pourrait considérer le coût total de possession associé au produit ou au service pour toute sa durée de vie, ce qui comprend, sans toutefois s'y limiter, le coût d'acquisition, les ressources humaines, la formation, l'installation, le soutien, l'entretien, le transport, la logistique, les coûts de fonctionnement et les coûts d'élimination. Cela pourrait également comprendre les coûts de transition, de migration ou d'intégration que DC devrait s'attendre à assumer. Il ne doit y avoir aucun coût caché que DC risquerait de constater seulement à l'échéance du contrat.

DC ne prend aucun engagement et n'offre aucune garantie quant à la valeur pécuniaire ou au volume de travail qui pourrait attendre un soumissionnaire retenu.

Tous les tarifs doivent être indiqués en dollars canadiens, taxes en sus.

F.1 Détails de la tarification proposée

F.1.1 Tarifs mensuels

N° de référence	Description des services	Tarif mensuel
1	Hôte hyperconvergent Simplivity OmniCube (HCIA) 02 x Simplivity OmniCube	\$
2	Serveur de gestion de l'infrastructure virtuelle vCenter (MV)	\$
3	Stockage partagé Lenovo S2200	\$
4	Pare-feu / VPN / Contrôleur au point d'accès 02 x Fortinet FortiGate 200D	\$
5	Réseau central 02 x HP ProCurve 2530-24G	\$
6	Réseau de gestion 01 x HP ProCurve 2530-48G	\$
7	Réseau DMZ 01 x HP ProCurve 2530-24G	\$
8	Réseau de distribution 01 x HP ProCurve 5406 ZL	\$
9	Services de surveillance Services gérés par l'entrepreneur	\$

F.1.2 Tarifs ponctuels

Description des services	Tarif/occurrence
*Soutien lors de l'interruption de courant – arrêt et rétablissement des services de TI	\$
Intégration	\$
Fin / sortie	\$

*fréquence : une fois par an, plus d'une fois par an ou jamais (aux fins de l'évaluation, DC demande le prix pour une fréquence d'une fois par an)

F.1.3 Tarifs horaires

Description des services	Service normal (par heure)	Service d'urgence (par heure)
Gestion de projet	\$	\$
Services techniques – réseau	\$	\$
Services techniques – stockage	\$	\$
Services techniques – serveur	\$	\$
Services techniques – application	\$	\$

F.1.4 Tarif de transition (en option)

Veuillez indiquer le prix demandé à DC si celle-ci décide d'utiliser l'outil de surveillance de l'entrepreneur pour surveiller les services gérés à l'interne.

Coût/mois _____\$

Évaluation des tarifs sous F.1.1, F.1.2 et F.1.3

L'évaluation de la tarification tiendra compte du coût total de possession associé à l'ensemble du contrat.

- Le soumissionnaire qui propose le tarif total le plus bas obtient le maximum de « points alloués » (sur 100) et sa tarification devient la valeur de référence pour mesurer le « prix de base ».
- Le prix de base est divisé par le tarif de chacun des autres soumissionnaires (classés du tarif le plus bas au tarif le plus élevé) et multiplié par le nombre de points alloués, selon la formule suivante :

$$\frac{\text{Prix de base}}{\text{Prix du soumissionnaire (X)}} \times \text{Pourcentage alloué}$$

Voir les détails ci-dessous :

Article	Calcul	Maximum de points alloués (sur 30)
F.1.1	Tarif mensuel multiplié par 12 (12 mois/an), puis multiplié par 5 (5 ans)	23
F.1.2	Tarif du soutien pour l'interruption de courant multiplié par 5 (en supposant qu'il y ait une seule interruption par an), ajouté aux frais d'intégration (une seule fois) et de fin (une seule fois). On additionne le résultat de F.1.1 et de F.1.2	
F.1.3	Calcul de la moyenne des tarifs horaires du service normal et du service d'urgence	7
F.1.4	S.O.	Aucun point alloué

F.2 Rabais sur les paiements

DC préfère les modalités de paiement net dans les 30 jours et pourrait envisager de payer avant l'échéance dans l'éventualité d'un rabais pour paiement hâtif.

F.2.1 Indiquez vos modalités de paiement et expliquez tout rabais pour paiement hâtif offert à DC.

F.3 Stratégies de tarification

DC pourrait se montrer ouverte à d'autres stratégies de tarification, mesures incitatives, ristournes liées au volume ou autres offres qu'elle jugerait profitables. DC se réserve le droit de prendre en considération ou non toute offre qui lui sera proposée.

Veillez indiquer toute autre stratégie de tarification dont votre entreprise serait prête à discuter avec DC.

SECTION G – EXIGENCES RELATIVES AUX PRÉSENTATIONS OU AUX DÉMONSTRATIONS

G.1 Exigences relatives aux présentations ou aux démonstrations

DC peut demander aux soumissionnaires présélectionnés de lui faire une présentation ou une démonstration. La portée de cette présentation ou démonstration se limitera au contenu de la présente DDPN et de la proposition soumise en réponse. Ce sera pour DC l'occasion de vérifier la capacité du soumissionnaire de contribuer à la réalisation de son mandat et à l'atteinte de ses objectifs stratégiques.

Les présentations et démonstrations auront lieu à l'adresse suivante :

Siège social de Destination Canada
1045, rue Howe, bureau 800
Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 2A9

ou

par conférence téléphonique ou Web

Le soumissionnaire devra assumer tous les coûts associés à la présentation et à la démonstration.

SECTION H – CONDITIONS ET PROCESSUS RELATIFS À LA DDPN

H.1 Échéancier du processus de DDPN

Voici l'échéancier du processus de sélection des soumissionnaires :

Déclaration d'intention (*) :	12 juin 2017 à 14 h (HP)
Date limite de réception de la première série de questions :	12 juin 2017 à 14 h (HP)
Date limite de réception des dernières questions :	26 juin 2017 à 14 h (HP)
Date et heure limites :	14 juillet 2017 à 14 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés (au besoin) :	Semaine du 14 août 2017
Avis – DC s'efforcera de faire part de son choix à tous les soumissionnaires, retenus ou non, autour de cette date :	12 septembre 2017
Période de négociations :	15 jours suivant l'avis de DC

Remarque : DC se réserve le droit de modifier l'échéancier, à son entière discrétion.

(*) Veuillez noter que la déclaration d'intention n'est pas un critère d'exclusion. Les soumissionnaires qui omettent de la présenter à la date indiquée ci-dessus peuvent quand même soumettre une proposition, dans les délais prescrits.

H.2 Interprétation de la DDPN

Si un soumissionnaire s'interroge sur le sens de l'une ou l'autre partie de la présente DDPN ou y trouve des erreurs, des omissions, des incohérences ou des ambiguïtés, il peut en faire part à DC, qui décidera s'il est nécessaire ou non de modifier la DDPN.

Il incombe au soumissionnaire de bien comprendre tous les aspects de la DDPN. S'il a besoin de clarifications, le soumissionnaire doit veiller à les obtenir avant de présenter sa proposition.

H.3 Demandes de renseignements et communications

Seule l'autorité contractante nommée à la page titre de la DDPN est autorisée par DC à commenter toute section de la présente DDPN ou les exigences qui y sont décrites. DC ne sera pas liée par les renseignements ou les énoncés provenant d'une personne autre que l'autorité contractante désignée, et le soumissionnaire accepte de ne pas se fier à de tels renseignements ou énoncés.

Toute demande de renseignements auprès de personnes non autorisées ou toute tentative visant à influencer les résultats du processus en communiquant avec des employés de DC (autres que l'autorité contractante), des membres de son conseil d'administration ou des représentants du gouvernement entraînera la disqualification immédiate du soumissionnaire, qui pourra également voir sa candidature exclue de demandes de propositions ultérieures.

H.4 Exactitude des renseignements

Bien que le contenu de la présente DDPN et les références au contenu d'autres documents aient été préparés et rédigés de bonne foi, DC ne fait aucune assertion et n'offre aucune garantie quant à leur exactitude ou à leur exhaustivité. DC peut modifier des éléments en tout temps, si les circonstances opérationnelles l'exigent.

H.5 Modifications

DC peut apporter des modifications à la DDPN pour y intégrer des renseignements, des instructions, des changements ou des questions et réponses. Si la présente DDPN est publiée sur le site Web [Achatsetventes.gc.ca](http://achatsetventes.gc.ca) du gouvernement du Canada (« Achatsetventes »), DC peut y afficher des modifications, les faire parvenir à tous les soumissionnaires qui ont reçu une invitation ou ne les fournir qu'aux soumissionnaires qui ont déclaré leur intention de soumettre une proposition.

Il incombe au soumissionnaire de vérifier régulièrement si DC a apporté des modifications à la DDPN au www.achatsetventes.gc.ca, ce qu'elle peut faire à sa discrétion avant la date limite. Les modifications peuvent contenir des renseignements importants, dont des changements majeurs apportés à la présente DDPN. Le soumissionnaire est responsable de lire toutes les modifications et de confirmer qu'il en a tenu compte dans sa proposition (voir l'annexe 3).

H.6 Modification et retrait

DC accepte qu'une proposition déjà présentée soit modifiée ou retirée, à condition de recevoir les modifications ou l'avis de retrait par courriel avant la date limite. Les modifications et les renseignements reçus après la date limite ne seront pas acceptés, sauf sur invitation et demande de l'autorité contractante.

H.7 Période de validité

Les propositions doivent demeurer valides pendant une période d'au moins cent vingt (120) jours après la date limite.

H.8 Coûts liés à la préparation de la proposition

Le soumissionnaire doit assumer l'entière responsabilité des coûts, y compris les frais de déplacement, liés à la préparation de sa proposition, à sa participation à la DDPN, aux éventuelles présentations ou démonstrations connexes et à la négociation du contrat qui pourrait s'ensuivre; DC ne lui remboursera aucun de ces coûts, sauf indication contraire. Le soumissionnaire assume en outre tous les risques liés à ces coûts. En participant à la présente DDPN, le soumissionnaire convient de décharger DC de toute responsabilité relative à ces risques.

H.9 Langue

Le soumissionnaire peut déposer sa proposition en français ou en anglais. Le présent processus de DDPN se déroulera uniquement en anglais et le contrat qui en découlera sera rédigé en anglais.

H.10 Négociations

DC se réserve le droit de négocier la portée et les modalités du contrat avec le ou les soumissionnaires ayant obtenu les meilleurs résultats, ci-après appelés le ou les « soumissionnaires privilégiés », dont elle estime que l'expertise, l'expérience, la vision et la réputation serviront au mieux les intérêts de DC. Les soumissionnaires ne doivent pas présumer que le contrat sera attribué au moins-disant.

DC entamera des discussions et des négociations avec le ou les soumissionnaires privilégiés afin de convenir des modalités définitives de l'accord. Pendant les négociations, DC pourrait demander des renseignements supplémentaires au soumissionnaire pour vérifier, éclaircir ou compléter les renseignements fournis dans la proposition ou pour confirmer les conclusions tirées lors de l'évaluation. Elle pourrait aussi demander au soumissionnaire d'offrir un meilleur prix.

Négociations parallèles – Le ou les soumissionnaires privilégiés, établis au terme de l'évaluation, seront invités à entamer des négociations avec DC en vue d'un contrat. C'est pendant la période de négociations parallèles prévue que DC entend mener lesdites négociations.

À tout moment pendant la période de négociations parallèles, DC peut choisir de mettre fin unilatéralement à une ou à plusieurs négociations. La sélection finale d'un ou de plusieurs soumissionnaires privilégiés sera déterminée une fois que DC aura reçu les meilleures offres définitives. La sélection finale sera fondée sur le meilleur rapport qualité-prix pour DC. Il n'existera aucune relation juridiquement contraignante entre DC et un soumissionnaire avant la conclusion d'un accord écrit.

H.11 Attribution du contrat

Si la présente DDPN aboutit à la négociation et à l'attribution d'un contrat, ce contrat :

- i. devra être négocié durant la période de négociation du contrat;
- ii. pourra comprendre, entre autres, les conditions générales du contrat énoncées à l'annexe 5;
- iii. prendra effet dès sa signature par les représentants dûment autorisés de DC et du soumissionnaire retenu.

H.12 Compte rendu

DC, à son entière discrétion, ne fournira un compte rendu qu'aux soumissionnaires qui ont obtenu au moins la note de passage ou la note de présélection, s'ils en font la demande. Toutes les demandes doivent être envoyées par écrit à l'autorité contractante de DC dans les trente (30) jours suivant l'avis d'attribution. La séance de compte rendu a pour but d'aider le soumissionnaire à améliorer sa proposition pour les demandes ultérieures. La fourniture éventuelle d'un compte rendu ne vise aucunement à offrir l'occasion de contester le processus d'approvisionnement.

H.13 Faits importants

On entend par « fait important » toute circonstance ou relation qui pourrait entraîner un avantage injuste, par exemple le fait : d'avoir une association quelconque ou un lien de parenté avec un employé de DC ou un membre de son conseil d'administration; d'avoir accès à des renseignements non accessibles aux autres soumissionnaires; de communiquer au sujet du processus de DDPN avec toute personne non autorisée; d'agir de manière à nuire à la capacité d'un autre soumissionnaire de présenter une proposition pour les biens ou services concernés; d'offrir un cadeau ou un avantage à un employé de DC ou à un membre de son conseil d'administration; ou de se conduire d'une manière qui nuit à l'intégrité du processus de DDPN ou qui peut en donner l'impression (tous des « faits importants »).

DC se réserve le droit de tenir compte de tout fait important (tel que défini ci-dessus) déclaré dans une proposition ou autrement et de rejeter une proposition si elle juge qu'un fait important donne lieu à un conflit d'intérêts qui entraînerait un avantage injuste ou qui nuirait à l'intégrité du processus de DDPN.

H.14 Interdiction de promouvoir son intérêt

Le soumissionnaire doit se garder de formuler des commentaires en public, de répondre à des questions dans une tribune publique ou encore de mener des activités visant à promouvoir ou à annoncer publiquement son intérêt à l'égard du présent projet.

H.15 Confidentialité

DC reconnaît la nature confidentielle de l'information pouvant être fournie en réponse à la présente DDPN. Le soumissionnaire doit indiquer clairement les parties de sa proposition qui contiennent de l'information confidentielle. DC n'utilisera ni ne divulguera cette information confidentielle, sauf aux fins de l'évaluation des propositions dans le cadre de la présente DDPN ou si une loi l'exige, notamment (mais sans s'y limiter) la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le soumissionnaire doit garder confidentiels tous les renseignements reçus de DC et tous les renseignements rassemblés pour DC dans le cadre du présent exercice. Il ne doit pas utiliser l'information confidentielle de DC à d'autres fins que la rédaction et la présentation de sa proposition en réponse à la présente DDPN.

Sauf si une loi l'exige, DC s'engage à ne pas dévoiler l'identité des soumissionnaires ni révéler d'aucune manière que ce soit les modalités financières ou les renseignements de fond inclus dans les propositions. Au terme du processus, seul le nom du soumissionnaire retenu (l'« entrepreneur ») sera révélé une fois qu'un accord aura été conclu entre les parties contractantes.

H.16 Publicité

Le soumissionnaire ne doit pas faire référence, ni expressément ni implicitement, à DC ou à la présente DDPN dans ses documents publics ou publicitaires, sauf sur autorisation écrite préalable de l'autorité contractante.

H.17 Aucune collusion

En soumettant une proposition, le soumissionnaire certifie que sa proposition a été préparée hors de toute collusion ou fraude et en concurrence équitable avec les propositions des autres soumissionnaires.

H.18 Législation

Le présent processus de DDPN et tout accord subséquent seront régis conformément aux lois en vigueur dans la province de la Colombie-Britannique, et tout différend en découlant, le cas échéant, sera soumis à la compétence des tribunaux de cette province ainsi qu'aux lois fédérales applicables.

H.19 Indemnités

Le soumissionnaire est responsable de toute réclamation, toute perte ou tout dommage qui pourraient découler d'erreurs, d'omissions ou de négligence de sa part ou de celle de ses employés ou mandataires associés au présent processus de DDPN et sera tenu d'indemniser DC de tous les frais encourus en tel cas.

H.20 Droits de Destination Canada

Par ailleurs, DC se réserve le droit, à sa seule et entière discrétion :

H.20.1 d'accepter toute proposition en entier ou en partie, sauf les propositions qui ne satisfont pas aux critères impératifs, sans négociation préalable et qu'elle soit ou non la moins-disante;

H.20.2 de rejeter, en totalité ou en partie, toute proposition :

- i. incomplète, obscure, irrégulière ou irréaliste;
- ii. ne répondant pas à l'objectif de la présente DDPN;
- iii. à laquelle il manque tout renseignement obligatoire;
- iv. non conforme à l'une ou l'autre des exigences de la présente demande;

H.20.3 de n'accepter aucune dérogation aux conditions énoncées;

H.20.4 de mettre un terme au processus ou de publier à nouveau la présente DDPN à tout moment;

H.20.5 de communiquer avec les soumissionnaires pour obtenir des précisions ou vérifier une partie ou l'ensemble des renseignements à n'importe quel moment au cours du présent processus de DDPN;

H.20.6 de communiquer avec les personnes données comme références;

- H.20.7 d'entamer des négociations avec tout soumissionnaire ayant présenté une proposition admissible, dans le but de parvenir à un accord à la satisfaction de DC;
- H.20.8 d'intégrer au contrat découlant du présent processus l'ensemble ou une partie de l'énoncé de travail, de la DDPN ou de la proposition retenue;
- H.20.9 d'attribuer un contrat pour tout ou partie des biens et services concernés, y compris de sélectionner plus d'un soumissionnaire et de conclure un contrat avec plus d'un d'entre eux pour répondre aux exigences de la présente DDPN;
- H.20.10 de ne conclure d'accord avec aucun des soumissionnaires ayant répondu à la présente DDPN.

SECTION I – LISTE DES ANNEXES

ANNEXE	TITRE DU DOCUMENT
1	Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation
2	Formulaire de déclaration des faits importants
3	Modifications
4	Déclaration des sous-traitants
5	Conditions générales du contrat

ANNEXE 1 – RENSEIGNEMENTS SUR LE SOUMISSIONNAIRE ET FORMULAIRE D'ATTESTATION

1) RENSEIGNEMENTS SUR LE SOUMISSIONNAIRE

- a) Renseignements sur l'entreprise – Aux seules fins d'identification et d'information, veuillez fournir les renseignements suivants à propos de votre entreprise :

Dénomination sociale et adresse complètes :	
Activité principale et nombre d'années en affaires :	
Nombre d'employés directs :	
Nature de l'entreprise (entreprise individuelle, société par actions, société en nom collectif ou société en participation) :	
Personne-ressource principale pour la DDPN (nom, poste, numéro de téléphone et adresse courriel) :	

- b) Références – Veuillez nommer trois clients ayant des exigences semblables à celles décrites dans la présente DDPN et avec lesquels nous pourrions communiquer. Pour chaque client donné comme référence, indiquez le nom de l'organisation, les coordonnées de la personne-ressource (nom, titre, adresse, numéro de téléphone et adresse courriel) ainsi qu'une brève description des services fournis. Le soumissionnaire consent à ce que DC communique avec l'un ou l'autre de ces clients. Nous vous demandons de ne pas utiliser DC comme référence dans votre proposition.

Référence n° 1 :

Organisation cliente :	
Personne-ressource :	
Adresse municipale :	
N° de téléphone :	
Adresse courriel :	
Description des services :	

Référence n° 2 :

Organisation cliente :	
Personne-ressource :	
Adresse municipale :	
N° de téléphone :	
Adresse courriel :	
Description des services :	

Référence n° 3 :

Organisation cliente :	
Personne-ressource :	
Adresse municipale :	
N° de téléphone :	
Adresse courriel :	
Description des services :	

2) ATTESTATION DU SOUMISSIONNAIRE

Le soumissionnaire certifie que les renseignements fournis dans sa proposition sont exacts et déclare être un signataire dûment autorisé ayant la capacité de lier son entreprise aux dispositions contenues dans la présente. En apposant sa signature ci-après, le soumissionnaire reconnaît expressément avoir lu, compris et accepté les modalités de la présente DDPN.

Signé ce _____ jour de _____ 2017

Signature autorisée :

Nom (en caractères d'imprimerie) :

Titre ou poste :

Nom de l'entreprise :

Ville :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur :

Adresse courriel :

ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE DÉCLARATION DES FAITS IMPORTANTS

FAITS IMPORTANTS

Si le soumissionnaire a des faits importants à déclarer (tels que définis à l'article H.13), DC exige qu'il les consigne et les soumette avec sa proposition, en pièce jointe.

Cochez UNE case :

- Non, nous n'avons aucun fait important à déclarer.
- Oui, nous avons au moins un fait important à déclarer; voir la déclaration ci-jointe.

ANNEXE 3 – MODIFICATIONS

Le cas échéant, veuillez confirmer avoir lu les documents relatifs aux modifications apportées à la présente DDPN et tenu compte de ces modifications dans votre proposition. Veuillez énumérer les modifications incluses dans votre proposition, s'il y a lieu.

N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
<hr/>		
N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
<hr/>		
N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
<hr/>		
N° de la modification :	Date :	Nombre de pages :
<hr/>		

ANNEXE 4 – DÉCLARATION DES SOUS-TRAITANTS

S'il y a lieu, le soumissionnaire doit recenser les sous-traitants qui l'aideront à fournir les services décrits dans la présente DDPN, en remplissant la « Déclaration des sous-traitants » et en la soumettant à l'approbation de DC. L'approbation des sous-traitants est à l'entière discrétion de DC.

Il revient au soumissionnaire de superviser et de coordonner tout projet ou service assigné aux sous-traitants pour assurer l'homogénéité des services offerts à DC.

Veillez indiquer vos mesures de contrôle de la qualité et vos processus de règlement des différends liés au contrat applicables en cas de recours à des sous-traitants.

- L'entreprise nommée à l'annexe 1, « Renseignements sur le soumissionnaire et formulaire d'attestation », fournira l'intégralité des biens ou services énoncés dans la présente proposition.
- Nous ferons appel à des sous-traitants pour fournir les biens ou services énoncés dans la présente proposition.

Voici les entreprises qui seront engagées en sous-traitance pour contribuer à la prestation des services proposés :

Nom :

Personne-ressource :

Titre :

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur :

Adresse courriel :

Adresse :

Ville :

Province :

Code postal :

Description des services fournis par cette entreprise :

Proportion des services que fournira le sous-traitant : _____%

ANNEXE 5 – CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

Les conditions générales suivantes pourraient être inscrites dans tout contrat conclu avec DC par suite de la présente DDPN. La formulation précise de chacune de ces clauses fera l'objet de négociations entre les parties.

1. Le contrat est non exclusif;
2. Le contrat restera en vigueur selon la durée précisée dans la DDPN;
3. L'entrepreneur doit désigner le personnel clé chargé du dossier de DC et ne peut le remplacer sans l'approbation de celle-ci;
4. L'entrepreneur doit s'engager à affecter au compte de DC un certain nombre d'équivalents temps plein par mois ou par année, s'il y a lieu;
5. Des niveaux de service doivent être attribués aux tâches normales (p. ex. calendrier fixé pour les différentes étapes allant de la planification au lancement d'une campagne);
6. Toute la propriété intellectuelle créée par l'entrepreneur appartiendra à DC. L'entrepreneur doit certifier que ladite propriété intellectuelle est dégrevée et conforme à toutes les lois applicables;
7. L'entrepreneur doit prendre les mesures requises pour que toutes les campagnes et autres activités menées au nom de DC dans le marché de l'entrepreneur demeurent conformes aux lois applicables;
8. L'entrepreneur et ses sous-traitants doivent indemniser DC en cas de violation de contrat, et particulièrement en cas de réclamations relatives à la violation de la vie privée, de réclamations de tiers en matière de propriété intellectuelle ou en cas de non-respect de la loi, entre autres;
9. L'entrepreneur doit avoir et maintenir en vigueur une assurance adéquate;
10. DC versera les sommes dues après la réalisation des travaux;
11. L'entrepreneur doit réclamer à DC les dépenses engagées, y compris celles pour les placements média, sans aucune majoration;
12. Le contrat doit comprendre des clauses de confidentialité;
13. DC se réserve le droit de mettre fin au contrat à sa convenance, sur préavis écrit de 30 jours, moyennant le paiement de tous les travaux réalisés ou faisant l'objet d'un engagement à la date de résiliation. Si DC met fin au contrat ou annule un ordre de travail particulier pour cause de violation de contrat, elle n'a aucune obligation de rémunérer le travail réalisé;
14. L'entrepreneur doit obtenir l'autorisation de DC avant de donner tout ou partie des travaux en sous-traitance ou de céder le contrat;
15. Le contrat est régi par les lois de la Colombie-Britannique;
16. En cas de différend, une intervention de la haute direction sera sollicitée, suivie d'un arbitrage exécutoire à Vancouver, en Colombie-Britannique, conformément aux règles du British Columbia International Commercial Arbitration Centre.