



## RETURN BIDS TO:

## RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions  
- TPSGC

Place du Portage, Phase III

Core 0B2 / Noyau 0B2

11 Laurier St., 11, rue Laurier

Gatineau

K1A 0S5

Bid Fax: (819) 997-9776

## SOLICITATION AMENDMENT MODIFICATION DE L'INVITATION

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Solicitation remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

### Comments - Commentaires

Une exigence de sécurité est associée à ce document.

### Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du  
fournisseur/de l'entrepreneur

### Issuing Office - Bureau de distribution

Business Transformation and Systems Integration  
Service/Division de transformation des opérations et  
d'intégrat

Special Procurement Initiative Dir

Dir. des initiatives spéciales

d'approvisionnement

11 Laurier, Place du Portage III

12C1

Gatineau

Québec

K1A 0S5

<b>Title - Sujet</b> Transformation de la SSI - DP	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> EP243-170549/B	<b>Amendment No. - N° modif.</b> 006
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 20170549	<b>Date</b> 2017-07-18
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$\$XE-678-31237	
<b>File No. - N° de dossier</b> 678xe.EP243-170549	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2017-08-11</b>	<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Daylight Saving Time EDT
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Oates, Christine	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 678xe
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (873) 469-3917 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> ( ) -
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

<b>Delivery Required - Livraison exigée</b>	<b>Delivery Offered - Livraison proposée</b>
<b>Vendor/Firm Name and Address</b> <b>Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur</b>	
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> <b>Facsimile No. - N° de télécopieur</b>	
<b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm</b> <b>(type or print)</b> <b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/</b> <b>de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

**Modification n° 006**

**Objectif :**

- A. Recenser les modifications apportées à la DP.
- B. Répondre aux questions reçues en ce qui concerne la présente DP.
- C. Publier le compte rendu de conférence des soumissionnaires.

**A. MODIFICATIONS**

**Changement n° 57 :**

Pièce jointe 1 de la partie 4 – Critères d'évaluation techniques, section 1 Aperçu de l'évaluation technique

**SUPPRIMER** le tableau intitulé Résumé de l'évaluation technique et le **remplacer** par ce qui suit :

Résumé de l'évaluation technique			
ID	Critères obligatoires	Satisfait/Non satisfait	
O1	Projets de référence de l'entreprise : Restructuration des processus opérationnels et gestion du changement		
O2	Projets de référence de l'entreprise : Solution de TI		
O3	Références de client		
ID	Critères cotés	Pointage maximum	Note obtenue
C1	Gestion de projet	620	
C2	Restructuration des processus opérationnels	360	
C3	Gestion des relations	160	
C4	Gestion de la sécurité	360	
C5	Migration des données de nature délicate	200	
C6	Plan de gestion des changements	380	
C7	Plan d'essai	160	
C8	Projets de référence de l'entreprise : Client du gouvernement du Canada	80	
C9	Projets de référence de l'entreprise : Gestion de cas et Microsoft Dynamics CRM	180	
Pointage maximum pour les critères cotés		2 500	
Note de passage minimale pour les critères cotés (70 %)		1 750	

**Changement n° 58 :**

Pièce jointe 1 de la partie 4, Critères d'évaluation technique, section 3 Critères cotés :

## SUPPRIMER

<b>C3</b>	<p><b>Gestion des relations</b></p> <p>Le soumissionnaire devrait décrire l'approche qu'il adoptera à l'égard de la gestion des relations.</p> <p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle la réponse du soumissionnaire tient compte des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Approche globale à la gestion des relations relative au gouvernement du Canada et à l'intégrateur de systèmes.</li> <li>B. Communications entre le gouvernement du Canada et l'intégrateur de systèmes en ce qui a trait au modèle de gouvernance et à la structure de l'équipe proposés comme définis au point A du C1. A.</li> <li>C. Gestion et résolution de problèmes.</li> <li>D. Planification mixte, approche à l'égard de la gestion du changement et établissement du calendrier de projet.</li> </ul>	<p><b>Pointage maximum : 170</b></p> <p>Pointage maximum de la partie A : 50</p> <p>Pointage maximum de la partie B : 30</p> <p>Pointage maximum de la partie C : 40</p> <p>Pointage maximum de la partie D : 50</p>	
-----------	--	--	--

## INSÉRER

<b>C3</b>	<p><b>Gestion des relations</b></p> <p>Le soumissionnaire devrait décrire l'approche qu'il adoptera à l'égard de la gestion des relations.</p> <p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle la réponse du soumissionnaire tient compte des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Approche globale à la gestion des relations relative au gouvernement du Canada et à l'intégrateur de systèmes.</li> <li>B. Communications entre le gouvernement du Canada et l'intégrateur de systèmes en ce qui a trait au modèle de gouvernance et à la structure de l'équipe proposés comme définis au point A du C1. A.</li> <li>C. Gestion et résolution de problèmes.</li> <li>D. Planification mixte, approche à l'égard de la gestion du changement et établissement du calendrier de projet.</li> </ul>	<p><b>Pointage maximum : 170</b></p> <p>Pointage maximum de la partie A : 50</p> <p>Pointage maximum de la partie B : 25</p> <p>Pointage maximum de la partie C : 35</p> <p>Pointage maximum de la partie D : 50</p>	
-----------	--	--	--

### **Changement n° 59**

Pièce jointe 1 de la partie 4, Critères d'évaluation technique, section 3 Critères cotés :

#### **SUPPRIMER**

<b>C7</b>	<p><b>Plan d'essai</b></p> <p>Le soumissionnaire doit fournir un plan d'essai préliminaire conformément aux exigences de l'ANNEXE A, section 6. Le soumissionnaire doit se fonder sur les exigences opérationnelles et techniques, et l'architecture conceptuelle pour préparer un plan d'essai.</p> <p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle le plan d'essai du soumissionnaire démontre ce qui suit :</p> <p>A. Prise en considération des exigences en matière de sécurité du Plan d'essai de l'intégration de la sécurité, SC-42, ainsi que de la section 6 de l'ANNEXE A.</p> <p>B. Couverture adéquate des essais pour s'assurer que les exigences clés atteignent l'état de production nécessaire. Prise en considération des points suivants et renvoi à ces derniers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Essai d'intégration.</li> <li>ii. Essais fonctionnels et non fonctionnels, notamment les essais de sécurité.</li> <li>iii. Essais de migration des données.</li> <li>iv. Essai d'acceptation par le client.</li> </ul> <p>C. Détection et gestion des risques.</p>	<p><b>Pointage maximum : 170</b></p> <p>Pointage maximum de la partie A : 40</p> <p>Pointage maximum de la partie B : 100 (Maximum de 25 points pour chaque élément)</p> <p>Pointage maximum de la partie C : 30</p>	
-----------	---	--	--

#### **INSÉRER**

<b>C7</b>	<p><b>Plan d'essai</b></p> <p>Le soumissionnaire doit fournir un plan d'essai préliminaire conformément aux exigences de l'ANNEXE A, section 6. Le soumissionnaire doit se fonder sur les exigences opérationnelles et techniques, et l'architecture conceptuelle pour préparer un plan d'essai.</p> <p>Le Canada évaluera la mesure dans laquelle le plan d'essai du soumissionnaire démontre ce qui suit :</p> <p>A. Prise en considération des exigences en matière de sécurité du Plan d'essai de l'intégration de la sécurité, SC-42, ainsi que de la section 6 de l'ANNEXE A.</p> <p>B. Couverture adéquate des essais pour s'assurer que les exigences clés atteignent l'état de production nécessaire. Prise en considération des points suivants et renvoi à ces derniers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Essai d'intégration.</li> <li>ii. Essais fonctionnels et non fonctionnels, notamment les essais de sécurité.</li> </ul>	<p><b>Pointage maximum : 170</b></p> <p>Pointage maximum de la partie A : 40</p> <p>Pointage maximum de la partie B : 100 (Maximum de 25 points pour</p>	
-----------	--	--	--

	iii. Essais de migration des données. iv. Essai d'acceptation par le client. C. Détection et gestion des risques.	chaque élément)  Pointage maximum de la partie C : 20	
--	---	---	--

**Changement n° 60 :**

Pièce jointe 1 de la partie 4, Critères d'évaluation technique, section 3 Critères cotés :

**SUPPRIMER**

	<b>Projets de référence de l'entreprise : Gestion de cas et Microsoft Dynamics CRM (gestion de la relation client)</b>  Le soumissionnaire doit démontrer : <ul style="list-style-type: none"> <li>A. qu'au moins l'un (1) des projets cités en référence en réponse à l'exigence obligatoire O2, et jusqu'à trois (3) de ces projets, a fourni une solution nécessitant la conception et la configuration de TI, au moyen d'une solution de gestion de cas.</li> <li>B. Si le soumissionnaire démontre qu'il a eu recours à une solution de gestion de cas et à Microsoft Dynamics CRM pour un même projet cité en référence, ce projet comptera comme deux projets cités en référence.</li> </ul>	<b>Pointage maximum : 160</b>  Pointage maximum pour A : 80  Un (1) projet cité en référence : 30  Deux (2) projets cités en référence : 50	
<b>C9</b>	Aux fins de la présente évaluation, la gestion de cas se définit comme la gestion des activités, entre autres la mise au point, la coordination, la recherche, le soutien et l'exécution d'une demande de service d'un client, jusqu'à sa résolution.	Trois (3) projets cités en référence : 80  Pointage maximum pour B : 80  Un (1) projet cité en référence : 30  Deux (2) projets cités en référence : 50  Trois (3) projets cités en référence : 80	

## INSÉRER

C9	<p><b>Projets de référence de l'entreprise : Gestion de cas et Microsoft Dynamics CRM (gestion de la relation client)</b></p> <p>Le soumissionnaire devra fournir jusqu'à trois (3) projets cités en référence qui seront évalués en fonction des éléments A, B et C ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Les projets cités en référence ont fourni une solution nécessitant la conception et la configuration de TI, au moyen d'une solution de gestion de cas.</li> <li>B. Les projets cités en référence ont fourni une solution nécessitant la conception et la configuration de TI, au moyen de Microsoft Dynamics CRM pour la solution.</li> <li>C. Les projets cités en référence ont fourni une solution, nécessitant la conception, la configuration et l'intégration de la solution de portail Web de produits logiciels commerciaux avec soit un Système de gestion de cas ou la solution Microsoft Dynamics CRM.</li> </ul> <p>Aux fins de la présente évaluation, la gestion de cas se définit comme la gestion des activités, entre autres la mise au point, la coordination, la recherche, le soutien et l'exécution d'une demande de service d'un client, jusqu'à sa résolution. Le Portail Web de produits logiciels commerciaux est défini comme un ensemble de logiciels disponible sur le marché (en vente libre) qui fournit une composante d'échange vertical de données avec le public sur Internet (sur place) de la solution qui s'intègre à la plateforme de gestion des cas (sur place) et sert d'interface libre-service centrale et habilitante permettant les communications et les interactions entre les utilisateurs externes et les deux programmes du Secteur de la sécurité industrielle : le Programme de sécurité des contrats et le Programme des marchandises contrôlées.</p> <p>Les soumissionnaires sont invités à fournir des projets cités en référence qui sont en mesure de respecter les critères des points de l'évaluation afin de maximiser leur note. Les projets cités en référence peuvent inclure les projets cités dans les critères obligatoires, s'il y a lieu. Les soumissionnaires doivent remplir le Formulaire 2 de la partie 4 pour tous les projets cités en référence en réponse à R9. Il est possible qu'on communique avec la personne-ressource du client afin de valider les renseignements indiqués dans la réponse du soumissionnaire, conformément à la partie 4.2.4, Vérification des références.</p> <p>Par exemple, si un soumissionnaire fournit trois projets cités en référence où le critère A est respecté par les trois références, le</p>	<p><b>Pointage maximum : 180</b></p> <p>Pointage maximum pour A : 60</p> <p>Un (1) projet cité en référence : 40</p> <p>Deux (2) projets cités en référence : 50</p> <p>Trois (3) projets cités en référence : 60</p> <p>Pointage maximum pour B : 60</p> <p>Un (1) projet cité en référence : 40</p> <p>Deux (2) projets cités en référence : 50</p> <p>Trois (3) projets cités en référence : 60</p> <p>Pointage maximum pour C : 60</p> <p>Un (1) projet cité en référence : 40</p> <p>Deux (2) projets cités en référence : 50</p>	
----	---	--	--

	<p>critère B est respecté par deux des trois références et le critère C est respecté uniquement par une seule des trois références. Le soumissionnaire recevrait alors un total de 150 points sur le maximum de 180 points pour le critère d'évaluation C9.</p> <table><tr><th>Référence</th><th>Critère A</th><th>Critère B</th><th>Critère C</th><th>Note totale C9</th></tr><tr><td>1</td><td>X</td><td>--</td><td>--</td><td rowspan="3"></td></tr><tr><td>2</td><td>X</td><td>X</td><td>--</td></tr><tr><td>3</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td>Total des critères</td><td>60</td><td>50</td><td>40</td><td>150</td></tr></table>	Référence	Critère A	Critère B	Critère C	Note totale C9	1	X	--	--		2	X	X	--	3	X	X	X	Total des critères	60	50	40	150	<p>Trois (3) projets cités en référence : 60</p>	
Référence	Critère A	Critère B	Critère C	Note totale C9																						
1	X	--	--																							
2	X	X	--																							
3	X	X	X																							
Total des critères	60	50	40	150																						

## **B. QUESTIONS**

### **Question n° 62 :**

L'État pourrait-il clarifier ce qui suit? En lisant C9, nous constatons que si le soumissionnaire propose trois justificatifs d'identité pour les GRC en réponse à O2, dont deux MS Dynamics, il obtiendra tous les points pour C9 a) et b). Est-ce correct?

### **Réponse n° 62 :**

C9 a été modifié afin de supprimer l'exigence selon laquelle les projets cités en référence proposés doivent aussi respecter les exigences de O2. C9 a également été modifié afin de clarifier la notation et de mettre en place une évaluation supplémentaire pour une solution d'un portail Web de logiciels commerciaux. Les points attribués aux critères cotés C3, C7, C8 et C9 ont été révisés afin de tenir compte des nouveaux critères d'évaluation. Veuillez vous reporter aux changements 57 à 60 de la présente modification.

### **Question n° 63 :**

Les mots « qu'au moins l'un » dans C9 semblent indiquer que si aucun des projets cités en référence fourni en réponse à l'exigence obligatoire O2 n'a été délivré au moyen d'un système de gestion de cas, alors la proposition serait considérée comme non conforme. À la fois, les mots « Le soumissionnaire devrait démontrer » semblent indiquer que l'exigence n'est pas obligatoire. Veuillez expliquer.

### **Réponse n° 63**

Veuillez vous reporter à la réponse de la question n° 62 de la présente modification.

### **Question n° 64 :**

Dans la partie B de C9, il est écrit : « Si le soumissionnaire démontre qu'il a eu recours à une solution de gestion de cas et à Microsoft Dynamics CRM pour un même projet cité en référence, ce projet comptera comme deux projets cités en référence ». Cela signifie que « si le soumissionnaire démontre qu'un Système de gestion de cas et Microsoft Dynamics CRM ont été utilisés pour un même projet de référence, le résultat obtenu pour ce projet sera doublé (c.-à-d. que 60 points seront octroyés pour un projet, 100 points pour deux projets et 160 points pour trois projets »).

**Réponse n° 64 :**

Veillez vous reporter à la réponse de la question n° 62 de la présente modification.

**Question n° 65 :**

Partie 2 de l'Annexe A, Exigences opérationnelles, 2.2, Exigences détaillées – Exigences fonctionnelles, 2.2.1, Application de traitement de service, Interconnectivité (APP-ICN) (pages 24-25 de 77);

a. **Question** : Pourriez-vous fournir toutes les spécifications d'interface pour les instances devant être interfacées (p. ex. Saba, GRC, SCRS, etc.)?

b. **Question** : Pourriez-vous indiquer si les interfaces automatisées existantes doivent demeurer les mêmes ou si vous souhaitez adopter de nouvelles techniques d'interfaçage utilisées par d'autres instances gouvernementales?

**Réponse n° 65 :**

Les nouvelles spécifications relatives à l'interface n'existent pas à l'heure actuelle. L'entrepreneur doit les obtenir à partir des activités de restructuration des processus opérationnels tout en prenant en compte toutes les autres exigences des autres ministères à ce moment précis. L'entrepreneur ne devrait pas supposer que les canaux existants d'échange de renseignements sont conformes à l'architecture proposée, sont conformes aux exigences de sécurité ou sont conformes aux exigences relatives aux processus opérationnels.

**Question n° 66 :**

Annexe A – Exigences opérationnelles, 2.2, Exigences détaillées – Exigences fonctionnelles, 2.2.1, Application de traitement de service, APP-OPS.21 (page 20 de 77), avons-nous bien compris cette exigence comme « permettant une copie automatisée d'un environnement basé sur la production dans un environnement de mise à l'essai? »

**Réponse n° 66 :**

En ce qui a trait à l'annexe A, APP-OPS.21, on s'attend à ce qu'un utilisateur autorisé, au moyen de la solution, soit en mesure de lancer une mise à jour dans un environnement de mise à l'essai avec une copie de la solution (application seulement, aucune donnée) qui ne nécessite aucune autre interaction avec l'utilisateur autorisé.

**Question n° 67 :**

Est-ce que SPAC a une préférence concernant l'outil d'extraction, de transformation et de chargement (ETC) qui servira à procéder à la migration (ou une sélection d'outils actuellement opérationnels sur le site du client)? SQL Server Integration Services serait l'outil de choix actuel.

**Réponse n° 67 :**

Le GC n'autorise pas un accès direct à SQL Server ou aux technologies connexes ((SQL Server Integration Services (SSIS) ou SQL Server Reporting Services (SSRS)) pour des motifs de soutien et de sécurité. Tout outil d'extraction doit se connecter au moyen de Dynamics CRM Web Services API sur le protocole HTTPS. Voici quelques exemples d'outils qui ont été utilisés par d'autres solutions et connectés sur CRM API : KingswaySoft et Scribe. L'outil ETC dont se sert l'entrepreneur doit utiliser l'interface de programmation d'applications (API) et fetchXML et doit être approuvé par le GC. L'entrepreneur doit obtenir et fournir les licences au GC dans le cadre du contrat.



**Question n° 68 :**

Les responsables des données (les responsables de chacun des systèmes de données de base) ou les personnes portant des titres comme « intendants des données » de chaque système source ont-ils été identifiés et seront-ils disponibles pour des consultations futures?

**Réponse n° 68 :**

La Direction générale du dirigeant principal de l'information (DGDPI) de TPSGC sera chargée du maintien et de l'entretien des composantes « Données et infrastructures » ainsi que de l'accès à Services partagés Canada (SPC). L'entrepreneur communiquera avec la DGDPI sur les questions portant sur le stockage, la sécurité, l'installation et l'infrastructure globale en vue d'obtenir des conseils et de faire avancer le développement de la solution. Ces consultations seront mises sur pied et animées par le Bureau de gestion du projet (BGP), à la demande de l'entrepreneur.

**Question n° 69 :**

Serait-il possible d'obtenir une estimation de la taille des systèmes sources actuels (nombre de tableaux, nombre de rangées par tableau)?

**Réponse n° 69 :**

Secteur de programme	Nombre de bases de données	Nombre de tableaux	Nombre de rangées par tableau (millions)
SCIASP	1	171	1 – 35,7 M
Système d'information sur la sécurité ministérielle et industrielle (SISMI)	1	206	1 – 1,02 M
PMC	1	229	1 – 1,5 M
Agent régional de la sécurité industrielle (ARSI)	1	65	1 – 10,1 M
Services en direct de sécurité industrielle (SEDSI)	5	194	1 – 12,5 M

On définit les rangées par tableau comme des tableaux dans le cadre de la base de données ayant des rangées de données allant d'une rangée au nombre maximal de rangées (en millions).

**Question n° 70 :**

Annexe A – Énoncé des travaux; 2.2 Exigences détaillées – Exigences fonctionnelles, 2.2.1 Application de traitement du service, APP-IM.23 (page 22 de 77), Microsoft Dynamics CRM ne propose aucune fonctionnalité permettant le versionnage des dossiers d'accès. Veuillez décrire les scénarios qui s'appliquent à cette exigence? Comment et pourquoi cela sera-t-il utilisé?

**Réponse n° 70 :**

En ce qui concerne l'exigence APP-IM.23 :

- a. Le versionnage des dossiers d'accès est requis en raison de l'évolution continue des formulaires de demande du Secteur de la sécurité industrielle (SSI). Par exemple, si une copie papier de la demande est requise, au moment de l'impression de la demande, l'information est imprimée dans la même version que le formulaire à partir duquel elle a été envoyée au SSI.
- b. Pour les demandes concernant le bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (bureau de l'AIPRP), il faut fournir la version originale de la demande.

**Question n° 71 :**

Conformément à l'énoncé page 35 de l'annexe A, «l'ensemble du matériel se rattachant à la solution sera fourni par le GC et aucune autre installation matérielle (autre celles que requiert la connectivité au réseau) ne sera nécessaire. »

- a. L'État fournira-t-il les jetons à titre d'équipement fourni par le gouvernement (EFG) dans le cadre du contrat pour appuyer l'exigence SécurExt.05 conformément à la page 42 de l'annexe A?
- b. Si c'est le cas, veuillez mentionner le fournisseur de jetons et le numéro du modèle du produit.

**Réponse n° 71 :**

L'entrepreneur peut supposer que la fourniture des jetons d'authentification de niveau LoA2 s'effectuera comme EFG au moyen du FJGC.

L'entrepreneur sera chargé de définir les exigences relatives aux processus pour lesquelles une authentification de niveau LoA3 est jugée nécessaire. L'entrepreneur travaillera en collaboration avec le gouvernement du Canada dans l'élaboration des coûts des jetons propres à l'authentification de niveau LoA3 et des processus connexes qui respectent les exigences du SSI conformément aux conseils que donne le CSTC dans sa publication « CSTC, ITSG-30.031, Guide sur l'authentification des utilisateurs pour les systèmes TI », version 2.

**Question n° 72 :**

Veuillez déterminer le nombre de ressources, à temps plein et à temps partiel, affectées par l'État pour appuyer le projet. Veuillez définir ces ressources en termes de secteurs d'activités et de rôles. Par exemple :

Rôle	Responsabilités	Temps nécessaire
Parrainage du programme	Se fait le champion des objectifs du programme et fournit les directives et orientations concernant le programme et ses projets.	Au besoin
Responsable des solutions	Appuie l'autorité responsable de la solution. Appuie les itérations des mises en œuvre du processus du point de vue de TPSGC.	Temps plein

Responsables de processus	Pour chaque processus, on identifiera un responsable qui en aura la charge. Ce rôle est responsable de la nouvelle mise en œuvre du processus ou de l'actualisation de cette mise en œuvre ainsi que de la réalisation d'avantages. Ils sont l'autorité de validation/de vérification de premier niveau pour les produits livrables de conception de processus avant l'approbation et sont les experts en la matière de l'état actuel du processus aujourd'hui.	Au besoin
Bureau du changement stratégique de Services partagés Canada (SPC).	Centre d'expertise à l'échelle de l'organisation pour le soutien et les conseils en matière de gestion du changement organisationnel dans les domaines comme la méthode et les outils de gestion du changement organisationnel, l'état de préparation des personnes, le leadership et la culture organisationnelle de SPC.	Au besoin
Gestionnaire chargé de la gestion du changement organisationnel	Il est chargé de la mise sur pied et de la gestion de l'équipe de gestion du changement organisationnel du projet. Le gestionnaire et l'équipe fourniront à l'entrepreneur les données organisationnelles disponibles et l'analyse des intervenants afin de soutenir la planification de la gestion du changement organisationnel au début du contrat.	Temps plein

**Réponse n° 72 :**

TPSGC a créé un bureau totalement dédié au projet de transformation des systèmes de sécurité industrielle (TSSI). Il a attribué les ressources indiquées ci-dessous au projet TSSI que ce soit pour travailler pour le Bureau de gestion de projet (BGP) ou pour appuyer le BGP et le projet. Veuillez noter que TPSGC peut rajuster les ressources ou affecter des ressources supplémentaires en fonction du besoin du projet selon le chargé de projet ou le BGP. Par conséquent, la liste des ressources établie ci-dessous ne doit pas être considérée comme définitive.

Ressource	Responsabilités	Temps nécessaire
BGP - Responsable de projet	Donne des orientations sur les objectifs du projet et assure la liaison entre le BGP, la haute direction et le chargé de projet.	Temps plein
BGP – Gestionnaire du projet	Gère l'ensemble des produits livrables du projet, les ressources du projet, les relations et les objectifs du projet, selon les indications du responsable de projet.	Temps plein
BGP – Coordonnateur de projet	Coordonne les activités du projet et produit des rapports sur celles-ci; il formule également des recommandations sur les approches globales du projet.	Temps plein
BGP- agent de sécurité commercial du projet	Fournit des analyses et des conseils de sécurité ainsi que sur les facteurs de risque du projet et assure le suivi.	Temps partiel
BPG - Jusqu'à cinq analystes de projets	Les analystes fournissent des analyses, formulent des conseils et des recommandations sur les approches visant les activités ciblées du projet, comme la gestion du changement, la restructuration des processus et l'évaluation des exigences opérationnelles.	3 employés à temps plein 2 employés à temps partiel
BGP - Deux analystes subalternes	Les analystes subalternes apportent leur soutien aux autres ressources du projet au moyen d'activités comme la recherche	Temps plein

	et la rédaction des documents.	
Direction générale du dirigeant principal de l'information (DGDPI) - Conseillers des TI	Coordonne les interactions entre le BGP, l'entrepreneur et SPC et fournit une analyse et des conseils techniques sur les facteurs relatifs à la technologie de l'information du GC.	Au besoin
Champions de la gestion du changement	Agiront en tant que principales personnes-ressources entre le BGP et les intervenants internes de l'organisation et fourniront des recommandations sur les exigences et les approches liées aux activités comme la formation au BGP.	Au besoin
BGP – Administrateur de projet	Effectue le suivi de tous les documents de projet, organise les réunions et rédige le compte rendu des décisions. Appuie le coordonnateur de projet dans la fonction d'établissement de rapports	Temps plein

**Question n° 73 :**

Conformément à la pièce jointe 1 de la partie 4, O1 et O2, en ce qui concerne l'exigence selon laquelle au moins un projet cité en référence doit avoir été présenté et terminé dans les cinq années précédant la date de clôture des soumissions, il est demandé que cette exigence soit modifiée de la manière suivante : « un projet cité en référence doit avoir été présenté et terminé dans les sept dernières années et demie précédant la date de clôture des soumissions ».

**Réponse n° 73 :**

En raison de progrès technologiques et des évolutions en matière de gestion de projet, nous recherchons une expérience récente pour des projets présentés et terminés dans les cinq années précédant la date de clôture des soumissions pour au moins un projet cité en référence.

**Question n° 74 :**

Annexe A - Énoncé des travaux, Partie 5 Exigences relatives à la sécurité de la TI, 1.2 Exigences détaillées, SC 13 (page 48 de 77). L'entrepreneur doit utiliser des mécanismes automatisés afin de gérer, d'appliquer et de vérifier les paramètres de configuration de façon centrale et **de réagir aux changements non autorisés apportés à la configuration en créant un dossier d'incident de sécurité (DGDPI de TPSGC).**

Question/commentaire

Il doit être l'autorité opérationnelle qui crée les dossiers d'incident de sécurité. Le Canada envisagera-t-il de réviser cette exigence?

**Réponse n° 74 :**

L'entrepreneur doit utiliser des mécanismes automatisés afin de gérer, d'appliquer et de vérifier les paramètres de configuration de façon centrale et de réagir aux changements non autorisés apportés à la configuration en créant un dossier d'incident de sécurité conformément aux pratiques normalisées de TPSGC et en avisant par écrit l'autorité opérationnelle de l'incident. Si l'automatisation de ce processus n'était pas possible au moment de la mise en service, un processus de rechange approuvé devra être mis en place jusqu'à ce qu'un processus automatisé approuvé soit mis en œuvre. La responsabilité incombera à l'entrepreneur pendant la durée du contrat; par la suite, cette fonction incombera au GC.

**Question n° 75**

Annexe A - Énoncé des travaux, Partie 5 Exigences relatives à la sécurité de la TI, 1.2 Exigences détaillées, SC 14 (page 48 de 77). L'entrepreneur doit suivre le processus de gestion des demandes de changement de TPSGC lorsqu'il souhaite apporter un changement à la solution.

Question/commentaire

Le soumissionnaire ne sera plus le gestionnaire du changement opérationnel de la solution une fois celle-ci livrée. Le Canada envisagera-t-il de réviser cette exigence?

**Réponse n° 75 :**

L'entrepreneur doit se conformer à la SC.14 pendant toute la durée du contrat. Cette fonction sera rendue au GC à l'achèvement du contrat.

**Question n° 76 :**

Annexe A - Énoncé des travaux, Partie 5 Exigences relatives à la sécurité de la TI, 1.2 Exigences détaillées, SC 15 (page 48 de 77). L'entrepreneur doit consigner le plan d'urgence dans son intégralité pour faire en sorte que les divers secteurs d'activités du SSI répondent en tout temps aux exigences minimales de la planification d'urgence relative au profil PB/M/M du document ITSG-33.

Question/commentaire

Cette responsabilité incombe à l'autorité exploitante et à l'organisation hébergeant les TI. Le Canada envisagera-t-il de réviser cette exigence?

**Réponse n° 76 :**

Conformément à la SC.15, l'entrepreneur doit appuyer le GC en consignant la section des composantes de la solution du plan d'urgence dans son intégralité pour faire en sorte que les divers secteurs d'activités du SSI répondent en tout temps aux exigences minimales de la planification d'urgence relative au profil PB/M/M du document ITSG33. Veuillez-vous reporter à la réponse à la question n° 35 de la modification n° 003.

**Question n° 77 :**

Pour mettre en œuvre un système de courrier automatique, la fonction « Server Side Synch » de Dynamics CRM qui est relié à Exchange doit être activée.

- a) SPAC pourrait-il confirmer que la fonction Server Synch doit être mise en œuvre au GC?
- b) SPAC pourrait-il indiquer la version d'Exchange mise en œuvre au sein du GC?
- c) SPAC pourrait-il fournir le calendrier de mise à niveau prévu pour Exchange?

**Réponse n° 77**

Le GC reconnaît que Server Side Synch (SSS) de MS Dynamics CRM facilitera le système de courrier automatique. Le GC a déterminé que l'utilisation de SSS était impossible avec la version actuelle de MS Exchange Server (2007). Le GC prévoit une mise à niveau du serveur vers MS Exchange Server (2010) au troisième trimestre de l'année 2017.

**Question n° 78 :**

Partie 3 de l'Annexe A – Énoncé des travaux : Exigences techniques, 1.2 Exigences techniques, Tech. 07,08 et 09 (page 36 de 77) :

Est-ce que cette exigence s'applique au système d'imagerie/de balayage, au système de gestion des dossiers et documents, à la gestion des formulaires et aux autres systèmes que nous atteignons par l'intermédiaire de la technologie de service Oracle Bus?

**Réponse n° 78 :**

L'exigence d'intégrer l'utilisation de service Oracle Bus de la Plateforme d'interopérabilité du gouvernement du Canada dans le cadre de l'architecture de la solution se limite actuellement à intégrer les interfaces des systèmes des prestataires de services tiers et des systèmes partenaires des autres ministères avec la plateforme de gestion des cas.

**Question n° 79 :**

Annexe A – Énoncé des travaux, Partie 3 : Exigences techniques, 1.2 Exigences techniques, Tech. 31 (page 39 de 77) :

Est-ce que l'exigence s'applique aux solutions de base CRM (Organization Service, Discovery Service, Web API)?

**Réponse n° 79 :**

Toutes les composantes de la solution reposant sur CRM doivent avoir la capacité de protéger les données transactionnelles en transit et statiques par le recours au Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC), à des algorithmes de chiffrement approuvés par le SCT ou par d'autres moyens que le GC estime acceptables.

**Question n° 80 :**

Annexe A – Énoncé des travaux, Partie 2 : Exigences opérationnelles, 2.2 Exigences détaillées – Exigences fonctionnelles, APP-OPS.19 (page 20 de 77).

Cette exigence particulière n'est pas une fonctionnalité habituelle de Dynamics CRM. Afin de trouver la solution appropriée, pouvez-vous fournir plus de détails sur les exigences opérationnelles?

**Réponse n° 80 :**

En ce qui concerne l'exigence APP-OPS.19, la solution serait de fournir une capacité de partage de pages-écrans afin de faciliter le dépannage entre les utilisateurs internes et externes. L'objectif est d'aider les utilisateurs externes présentant une demande de service du SSI qui ont de la difficulté à remplir la demande. La solution permettra à l'utilisateur interne de consulter la demande de l'utilisateur externe lorsqu'il naviguera dans les sections pour donner des conseils. La fonction de « demande de partage » sera activée d'abord par l'utilisateur interne en invitant l'utilisateur externe à accepter et à commencer la « demande de partage ». La « demande de partage » ne se fera que dans une seule direction : de l'externe à l'interne.

**Question n° 81 :**

Annexe A – Énoncé des travaux, Partie 2 : Exigences opérationnelles, 2.2 Exigences détaillées – Exigences fonctionnelles, APP-UE.02 (page 20 de 77).

La fonction « Messages de suivi contextuel » mentionnée dans cette exigence n'existe pas dans Microsoft Dynamics CRM. Le système offre un moyen de personnaliser l'aide pour fournir des informations contextuelles lorsque les utilisateurs remplissent les formulaires. TPSGC pourrait-il confirmer qu'une fonction d'aide personnalisée permettra de répondre à cette exigence?

**Réponse n° 81**

En ce qui a trait à l'exigence APP-UE.02, une fonction d'aide personnalisée est autorisée pour répondre à cette exigence.

**Question n° 82**

Migration des données – volume des données à migrer – existe-t-il des données contenues dans Outlook (par ex les dossiers de courriels) qui feront partie du volume de la migration des données?

**Réponse n° 82**

Les données (courriels) figurant actuellement dans MS Outlook qui nécessiteront un transfert vers la nouvelle solution seront extraites par SPAC et converties en Adobe PDF. Ce sont ces fichiers Adobe PDF qui nécessiteront un transfert vers la solution; l'entrepreneur n'aura aucun besoin d'exporter directement les courriels à partir d'Outlook.

**Question n° 83 :**

Nous demandons respectueusement de reporter la date de clôture au 28 juillet 2017.

**Réponse n° 83 :**

La date de clôture de la demande de propositions a été reportée au 11 août 2017.



## **C. COMPTE RENDU DE LA CONFÉRENCE DES SOUMISSIONNAIRES**

### **Transformation des systèmes de sécurité industrielle – Compte rendu de la conférence des soumissionnaires**

**Services publics et Approvisionnement Canada – Demande de soumissions EP243-170549/B**

**Date : Le vendredi 5 mai 2017**

**Lieu : Salle 10 du Centre de conférences, Place du Portage, Phase IV, Gatineau (Québec)**

**Heure : 9 h 30 à 11 h 30**

<b>Secteur de la sécurité industrielle, SPAC :</b> Claude Kateb, Gabriel Frost, Mark Osmond, Sebastian Chirca, Jennifer Kleiman
<b>Direction générale du dirigeant principal de l'information, SPAC :</b> Silver Buckler, Suzanne Hepburn, James McGregor, Biray Giray, Rick Grant
<b>Programme des approvisionnements, SPAC :</b> Xi Chu, Christine Oates, Kaveh Mirfatahi
<b>Entreprises participantes :</b> Accenture, Alphinat inc., Conseillers en gestion et informatique CGI inc., DXC Technology, Ernst & Young, Fujitsu Consulting (Canada) inc., General Dynamics Information Technology, KPMG, Microsoft Canada, PwC, RHEA inc., Sierra Systems

#### **1. De 9 h 30 à 10 h 15**

**Présentation du projet de transformation des systèmes de sécurité industrielle (TSSI) : aperçu du processus et de la stratégie d'approvisionnement, énoncé des travaux et critères d'évaluation (Christine Oates, DGA; Claude Kateb, SSI; Sebastian Chirca, SSI; Biray Giray, DGDPI; Gabriel Frost, SSI)**

#### **2. De 10 h 15 à 10 h 45**

**Questions des soumissionnaires sur place ou à distance par WebEx (divers)**

**Q1.** À propos du critère C4 : Dans tous les critères cotés, on nous demande notre façon de faire telle ou telle chose, sauf au critère C4, où il est question de présenter un concept des opérations de sécurité (un tel concept est généralement un bien livrable de projet qui régit le processus d'évaluation de la sécurité et d'autorisation). Dans ce contexte, souhaitez-vous obtenir un bien livrable de projet lié au concept des opérations? Dans l'affirmative, pourriez-vous nous fournir la table des matières du document que vous souhaiteriez recevoir? (Stuart Mackay, DXC Technology)

**R1.** Le Canada précisera le libellé du critère C4 et les attentes connexes en plus de répondre aux soumissionnaires dans un document officiel de questions et réponses. (Gabriel Frost, SSI)

**Autres commentaires :** Veuillez noter que les points B, C et D constituent des renvois, tandis que le point A pourrait avoir une grande importance (comme demandé). (Stuart Mackay, DXC Technology)

**Q2.** À propos de concept des opérations : Dans les exigences relatives au concept des opérations de sécurité qui figurent dans la demande de propositions, on demande aux soumissionnaires d'inclure, dans leur présentation de ce concept, un certain nombre d'éléments qui ne semblent pas s'inscrire dans leur rôle (sécurité matérielle des lieux, sécurité du personnel, etc.), considérant qu'ils n'hébergent pas l'infrastructure, qu'ils ne créent pas le réseau et qu'ils n'exploitent pas « l'ensemble d'infrastructure » (*stack*). On trouve d'autres passages également vagues dans certaines autres exigences relatives au concept de sécurité (qui entrent en contradiction avec le rôle énoncé des soumissionnaires), ce qui génère de nombreuses questions concernant la portée. Serait-il possible d'étudier ces éléments de manière à préciser lesquels les soumissionnaires peuvent véritablement inclure dans la partie de leur soumission portant sur la sécurité et lesquels dépassent leur rôle? (Burns Macdonald, CGI)

**R2.** *Bien reçu. Nous nous pencherons sérieusement et consciemment sur ce qui a été exigé des soumissionnaires en ce qui concerne le concept des opérations et les contrôles de sécurité : les exigences justifiées demeureront; les autres seront modifiées. (Claude Kateb, SSI)*  
*Veuillez nous communiquer les questions précises des soumissionnaires relativement aux exigences : elles nous seront utiles lors de notre examen. (Suzanne Hepburn, SSI)*

**Q3.** Qu'entendez-vous par « entreprises canadiennes »?

**R3.** *La définition s'inscrit dans celle de la propriété, du contrôle et de l'influence de l'étranger. On apportera une modification dans un souci de précision. (Sebastian Chirca, SSI)*

**Q4.** Dans la demande de propositions, on présente les exigences relatives aux interfaces Web en anglais et en français. Faut-il également que les discussions entourant le projet, les processus et flux de travaux écrits et le matériel de formation soient en anglais et en français, ou peuvent-ils être en anglais seulement? (Ron Read, Fujitsu Consulting [Canada] inc.)

**R4.** *Il faudra assurément traduire toutes les interfaces des systèmes accessibles à la population. Nous devons recevoir des interfaces traduites puisque nous aurons à mener à bien les essais d'accessibilité. Il sera nécessaire de traduire tout ce qui sera public. Nul besoin de traduire la documentation sur les processus, contrairement aux documents de formation qui seront transmis aux groupes de clients (intervenants que nous avons désignés). (Claude Kateb, SSI)*

**Q5.** Les outils devront-ils être bilingues? Avez-vous besoin d'outils de développement (c.-à-d. outils utilisés par les développeurs qui assureront la maintenance du système) bilingues pour les logiciels de TI que vous utiliserez? Voulez-vous que ces logiciels soient fonctionnellement bilingues? (Curtis Page, Alphinat inc.)

**R5.** *Non, nous ne nous attendons pas à ce que les outils soient bilingues. (Claude Kateb, SSI)*

**Q6.** En ce qui concerne l'empreinte architecturale des produits, si nous constatons que d'autres produits pourraient vous être utiles, notamment parce qu'ils permettraient de faire baisser les coûts, de réduire le délai de mise en œuvre ou d'augmenter l'efficacité, voulez-vous que nous vous les recommandions afin que vous nous les fournissiez? Souhaitez-vous plutôt que nous déterminions comment vous pourriez vous les procurer? Devons-nous plutôt simplement les ignorer? Nous avons remarqué que certains éléments de votre solution (p. ex. outils de développement, environnement, soutien opérationnel continu, composants d'intégration, produits de connexion à votre ESB) comportent des lacunes qui pourraient être corrigées par d'autres produits. (Stuart Mackay, DXC Technology)

**R6.** *N'hésitez pas à utiliser les outils appropriés que nous mettons à votre disposition (p. ex. Système partagé de gestion des cas, outils de RA). Nous peaufinons actuellement l'architecture contextuelle en recensant les technologies déjà présentes dans notre boîte à outils. Certains composants sont rigides, mais nous vous invitons à nous faire part de vos conseils au sujet des autres volets qui sont moins bien définis. Une intégration efficace à nos infrastructures et systèmes est toujours de mise, mais s'il existe des arguments appuyant votre suggestion, nous l'étudierons. Utilisez ces outils. Si vous le pouvez, tant mieux. Sinon, allez de l'avant et transmettez-nous une recommandation. Nous peaufinons le contenu de la boîte à outils. Nous vous invitons à nous suggérer des solutions relativement aux volets moins bien définis. Les composants doivent être intégrés à l'infrastructure actuelle. (Claude Kateb, SSI)*

*Nous vous invitons à recommander d'autres produits dans le bien livrable relatif à l'architecture logique. Nous étudierons ces recommandations et envisagerons l'achat de produits supplémentaires. Le*

*gouvernement du Canada possède peut-être déjà une licence pour certains de ces produits, qui seraient alors accessibles en tant qu'équipement fourni par le gouvernement (EFG). (Rick Grant, DGDPI)*

**Autres commentaires :** Presque toutes les entreprises peuvent acheter des produits pour vous si le contrat les autorise à le faire. Le besoin d'un nouveau produit nécessitant un nouveau processus d'approvisionnement pose un risque important pour le projet et le respect des échéances.  
(Stuart Mackay, DXC Technology)

*Si les produits recommandés exigent de mettre de côté des outils standards, ils ne seront pas acceptés; cependant, s'ils visent à combler une lacune, il se peut qu'ils soient envisagés. (Rick Grant, DGDPI)*

**Q7.** Le tableau des prix ne prévoit présentement aucun endroit où saisir le prix de nouveaux produits recommandés par l'intermédiaire de l'architecture logique. (Don Williams, Sierra Systems)

**R7.** *Merci, c'est noté. (Claude Kateb, SSI)*

**Q8.** Pour faire suite à la discussion au sujet de la recommandation de produits facultatifs (qui seront utilisés ou non), il existe un problème inhérent au volet du prix évalué en ce qui concerne la solution à prix fixe. La solution doit soit respecter la fenêtre de prix fixe à elle seule, soit comprendre tous les produits facultatifs. Nous avons besoin de certaines précisions relativement au prix fixe, si des produits facultatifs sont permis. (Jim Garnier, General Dynamics)

**R8.** *C'est noté. Nous espérons recevoir des commentaires pendant la rédaction de la demande de propositions afin de nous aider à cerner les problèmes. Nous avons pris vos commentaires en considération. Nous sommes ouverts aux suggestions, mais sans exemples précis de la façon dont la solution ne peut être réalisée comme recommandé, nous maintiendrons le cap autant que possible. Si des modifications s'imposent, nous aurons besoin de plus de précisions au sujet des problèmes en question. (Claude Kateb, SSI)*

**Q9.** Dans le cadre de la transformation des activités et de la gestion des intervenants, nous ne savons pas si l'entrepreneur interagira avec les autres ministères et organismes (p. ex. Gendarmerie royale du Canada). Incombe-t-il à l'équipe du projet de TSSI de mobiliser les intervenants? (Syed Ali, KPMG)

**R9.** *En tant qu'organisme responsable, le SSI catalysera la participation de tous les intervenants. Nous nous attendons à ce que l'entrepreneur détermine qui mobiliser, recommande comment assurer cette mobilisation et suggère une stratégie à cet effet. Le SSI l'aidera à mobiliser les autres ministères et à les amener à la table. (Claude Kateb, SSI)*

**Autres commentaires :** Certains processus exigeront une collaboration ministérielle. Incombe-t-il au SSI de s'assurer que des ententes sont en place? (Syed Ali, KPMG)

*Oui, le SSI pourra aider à établir des relations. Il est improbable que des solutions proposées nécessitent une modification de la façon dont nos intervenants exercent leurs activités. (Claude Kateb, SSI)*

**Q10.** Pouvez-vous discuter du modèle de l'équipe de projet du SSI et du ressourcement dans le cadre du projet de TSSI? (Ron Read, Fujitsu Consulting [Canada] inc.)

**R10.** *Il s'agit d'un projet opérationnel; en tant que chargé de projet, le SSI assumera toute responsabilité. Nous avons mis sur pied un bureau de gestion du projet; au sein du groupe opérationnel, il y a trois entités responsables : le SSI, la DGDPI et la DGA (gestion de l'approvisionnement). Notre partenaire sera l'intégrateur de systèmes (l'entrepreneur), qui fournira les ressources pour le projet et qui disposera*

*d'une cote de sécurité de niveau « Secret ». Ce partenaire pourra occuper des locaux dans l'immeuble au besoin, dans les limites du raisonnable. Vous n'avez pas à travailler sur place. Toute demande d'accès aux infrastructures de SPC devra être envoyée à la DGDPI. Toute exigence de l'intégrateur de systèmes sera prise en charge par le bureau de gestion du projet. (Claude Kateb)*

**3. De 10 h 45 à 10 h 55**

**Questions choisies reçues avant la conférence des soumissionnaires (Gabriel Frost)**

**Q11.** La demande de propositions indique que l'entrepreneur et la solution doivent respecter les lois fédérales, les règles, les politiques, les directives, les normes et les lignes directrices pertinentes, notamment celles décrites dans l'appendice 4 de l'annexe A. Il est possible que l'entrepreneur ignore les modifications apportées aux lois ou les changements aux politiques si le gouvernement ne le tient pas informé pendant l'exécution du contrat. Nous suggérons que l'État ajoute un énoncé stipulant que « le gouvernement du Canada informera l'entrepreneur des politiques, des directives et des lignes directrices additionnelles, le cas échéant ».

**R11.** *Oui, nous modifierons le texte pour indiquer que le gouvernement du Canada informera l'entrepreneur de tout changement apporté aux lois ou aux politiques pouvant avoir une incidence sur les travaux stipulés au contrat.*

**Q12.** Nous avons reçu plusieurs demandes de précisions sur la définition de « similaire » et sur les données volumétriques requises relativement au nombre de comptes d'utilisateurs et à la diversité de demandes liées aux transactions pour les critères obligatoires O1 et O2.

**R12.** *Les projets cités en référence devraient atteindre au moins 65 % des données volumétriques figurant dans la demande de propositions relativement au nombre de comptes d'utilisateurs et à la diversité de demandes liées aux transactions. Nous révisons le libellé des critères M1 et M2 pour lever l'ambiguïté. Nous fournirons la modification lorsqu'elle sera disponible.*

**Q13.** Qu'entendez-vous par « diversité de demandes liées aux transactions »?

**R13.** *Par souci de clarté, toutes les données volumétriques figurent à la section « Introduction » de l'énoncé des travaux. Nous avons repéré dans nos systèmes actuels 11 types de transactions différentes : nouvelle demande d'attestation, demande de mise à jour d'une attestation, demande de cessation d'une attestation, etc. Nous cherchons à savoir si le projet cité en référence était plus complexe qu'une solution offrant un seul type de transaction.*

**Q14.** On demande des précisions concernant la définition « d'utilisateur » et de « compte d'utilisateurs » dans la demande de propositions.

**R14.** *Il n'y a aucun critère relatif aux utilisateurs dans la demande de propositions; ces données seront supprimées. Nous conserverons les données volumétriques concernant le nombre de comptes d'utilisateurs et la diversité des demandes de transactions.*

**Q15.** Relativement à l'intégration du centre d'appels, peut-on avoir une confirmation de SPAC qu'il n'y a aucune exigence en matière d'intégration entre la technologie du centre d'appels et la solution?

**R15.** *En ce qui concerne la technologie du centre d'appels, par exemple le service de messagerie vocale automatisé, le système de téléconférence, etc., aucune exigence n'est imposée pour la solution. Toutefois, comme il est indiqué dans les schémas de processus et dans certaines exigences de la demande de propositions, nous assurons le suivi des statistiques et des flux de travaux du centre*

*d'appels. Par exemple, si nous recevons un appel, ce dernier sera enregistré dans notre système actuel et acheminé à des fins de résolution. Une fonctionnalité de demande par courriel dans le système est donc exigée, mais la technologie en matière de téléphonie ne l'est pas.*

4. **De 10 h 55 à 11 h**  
**Mot de la fin (Christine Oates)**

**TOUTES LES AUTRES MODALITÉS DE MEURENT INCHANGÉES.**