



RETURN BIDS TO:

RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

**Bid Receiving - PWGSC / Réception des
soumissions - TPSGC**

11 Laurier St., / 11, rue Laurier

Place du Portage, Phase III

Core 0B2 / Noyau 0B2

Gatineau

Québec

K1A 0S5

Bid Fax: (819) 997-9776

LETTER OF INTEREST

LETTRE D'INTÉRÊT

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du

fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution

**Informatics Professional Services - EL Division/Services
professionnels en informatique - division EL**

4C2, Place du Portage

Gatineau

Québec

K1A 0S5

Title - Sujet SERVICES BUREAU D'AIDE JUSTICE CANA	
Solicitation No. - N° de l'invitation 19335-160056/D	Date 2017-08-16
Client Reference No. - N° de référence du client 19335-160056	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$EL-637-31736
File No. - N° de dossier 637e1.19335-160056	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2017-09-28	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Bitsene, Marlene	Buyer Id - Id de l'acheteur 637e1
Telephone No. - N° de téléphone (873) 469-4833 ()	FAX No. - N° de FAX () -
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: SEE HEREIN	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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



Public Works and
Government Services
Canada

Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Canada



**Résumé des commentaires et des résultats liés au processus de consultation
de l'industrie sur les services de bureau de dépannage en TI et de soutien
informatique sur place
19335-160056/D**



www.pwgsc-tpsgc.gc.ca

Table des matières

- 1. Introduction**
- 2. Contexte**
- 3. Objet**
- 4. Processus de consultation de l'industrie**
- 5. Aperçu des commentaires concernant le processus de consultation de l'industrie**
- 6. Résumé des commentaires et des résultats**
 - 6.1 DDR n° 1 : Réponses aux questions publiées**
 - 6.2 DDR n° 1 : Réponses aux questions posées lors des rencontres individuelles**
 - 6.3 DDR n° 2 : Réponses aux questions reçues à la suite de la Journée de l'industrie**
- 7. Résultats, mesures à prendre et prochaines étapes**

Annexes

Annexe A – Liste des entreprises qui ont répondu à la DDR n° 1 et qui ont participé à une rencontre individuelle

Annexe B – Liste des entreprises qui ont participé à la Journée de l'industrie

Annexe C – Demande de renseignements (DDR)

Annexe D – Présentation pour la Journée de l'industrie

1. Introduction

Les services de dépannage en technologie de l'information (TI) et de soutien informatique sur place du ministère de la Justice du Canada (JUS) aident les utilisateurs de JUS et des Services des poursuites pénales du Canada (SPPC), un organisme gouvernemental indépendant qui reçoit des services de TI de JUS. Lorsque les employés de JUS et des SPPC signalent des problèmes de TI, ces services essentiels les aident et règlent leurs problèmes. Les services du bureau de dépannage sont offerts aux utilisateurs de la région de la capitale nationale (RCN), des bureaux régionaux et des sous-bureaux régionaux. Cependant, les services de soutien informatique sur place, y compris les services de réparation de matériel, ne sont offerts qu'aux utilisateurs de la RCN. Les services de bureau de dépannage et de soutien informatique sur place offrent l'ensemble de services de gestion des systèmes informatiques suivant à JUS et aux SPPC :

Services de bureau de dépannage

Le bureau de dépannage est le principal point de contact pour les utilisateurs de JUS et des SPPC pour signaler des incidents ou demander des services; il s'agit du groupe responsable de conserver tout renseignement relatif aux utilisateurs ainsi qu'aux incidents ou aux demandes de service signalés par ces derniers.

Services de soutien informatique sur place

Le soutien informatique sur place offre des spécialistes techniques hautement qualifiés et bilingues ayant des compétences exemplaires en service à la clientèle pour interagir directement avec les employés de JUS et des SPPC. Ce groupe est responsable de recevoir et de résoudre les incidents qui lui sont attribués par le bureau de dépannage. En collaboration avec le groupe du bureau de dépannage, les représentants des services de soutien informatique sur place agissent à titre de groupe de soutien principal pour les utilisateurs de JUS et des SPPC, et doivent donc répondre à la majorité des besoins en matière de soutien. Cette équipe accomplit les tâches d'un groupe de soutien de « niveau 2 ».

Réparation du matériel

Le groupe de réparation du matériel fournit des services de réparation et de remplacement de matériel pendant et après la période de garantie pour les postes de travail, les imprimantes et les périphériques connexes de JUS et des SPPC situés dans les bureaux de JUS et des SPPC partout dans la RCN. L'équipe de réparation du matériel aide le bureau de dépannage à gérer les renseignements concernant les incidents et les problèmes touchant l'équipement, et est responsable de l'analyse des tendances ciblées dans les problèmes ainsi que de la gestion de l'ensemble des pièces et de l'inventaire.

2. Contexte

Le 6 septembre 2016, Travaux publics et services gouvernementaux Canada (TPSGC), au nom de JUS, a publié une demande de propositions (DDP) pour des services de bureau de dépannage et de soutien informatique. L'intention

était d'attribuer un contrat pour ces services qui entrerait en vigueur d'ici le premier trimestre de l'exercice financier 2017-2018. Toutefois, en raison d'un manque d'intérêt de la part des fournisseurs, et d'une énorme liste de préoccupations techniques, en matière de sécurité et concernant le calendrier reçu de l'industrie, la DDP a été annulée le 8 novembre 2016.

La demande de renseignements (DDR) n° 1 a été publiée par le gouvernement du Canada, du 31 janvier 2017 au 24 mars 2017, pour la prestation de services de bureau de dépannage en TI et de soutien informatique sur place. Les objectifs de la DDR n° 1 étaient les suivants :

- Obtenir une compréhension claire à savoir si les fournisseurs peuvent répondre aux exigences de l'ébauche de DDP de JUS;
- Comprendre le modèle opérationnel actuel pour la prestation de services de bureau de dépannage en TI et des services de soutien connexes pour le secteur public et le secteur privé;
- Comprendre la façon dont les services de bureau de dépannage en TI et les services de soutien connexes sont modernisés, y compris les changements apportés à l'interface et la consultation des utilisateurs, et les avantages connexes pour les organisations et les utilisateurs;
- Comprendre les obstacles qui ont empêché l'industrie de répondre à la DDP annulée.

Deux fournisseurs ont répondu à la DDR. Dans leur réponse, les fournisseurs ont tous deux manifesté leur intérêt et leur volonté de participer à une rencontre de suivi avec le gouvernement du Canada. Le gouvernement du Canada a tenu des rencontres individuelles avec les deux fournisseurs en mai 2017. Ces rencontres ont eu lieu dans les bureaux de JUS et ont duré une heure et demie. Les rencontres étaient structurées de la même façon (ordre du jour, questions de la DDR, commentaires généraux du fournisseur, etc.). Avant les rencontres, le gouvernement du Canada a demandé à chaque participant de signer le document d'entente sur les règles de participation. JUS a analysé et examiné les commentaires formulés par les deux entreprises.

Désireux de faire participer le plus de soumissionnaires possible au processus, le gouvernement du Canada a publié la deuxième DDR le 30 mai 2017. Dans le but d'accroître la participation des fournisseurs dans ce processus, le gouvernement du Canada a également fait passer le message par l'entremise des associations professionnelles en leur envoyant un avis distinct pour les informer de la publication de la DDR n° 2.

Les objectifs de la DDR n° 2 étaient les suivants :

- Accroître les possibilités de participation des fournisseurs en tenant une Journée de l'industrie pour discuter des besoins en matière de services de bureau de dépannage en TI et de soutien informatique sur place du ministère de la Justice Canada;

- Annoncer la prochaine publication de la DDP pour les services de bureau de dépannage en TI et de soutien informatique sur place du ministère de la Justice du Canada.

3. Objet

Ce résumé des commentaires et des résultats découle du processus de consultation dans son ensemble et, par conséquent, il résume les commentaires de l'industrie sur les deux questions comprises dans la DDR n° 1 et les questions liées à la DDR n° 2.

4. Processus de consultation de l'industrie

Activités de consultation de l'industrie	<ul style="list-style-type: none"> • Publication de la DDR n° 1 pour obtenir des renseignements qui permettront au gouvernement du Canada de restructurer la DDP, y compris l'énoncé des travaux (EDT), les critères d'évaluation (CE) et les questions pour l'industrie, afin de mieux définir le calendrier des travaux et de mise en œuvre : du 31 janvier 2017 au 24 mars 2017; • Réponses demandées : 10 mars 2017; • Rencontres individuelles découlant de la DDR n° 1 : 19 et 31 mai 2017; • Publication de la DDR n° 2 pour informer l'industrie que le gouvernement du Canada prévoit tenir une Journée de l'industrie afin de donner aux fournisseurs un aperçu de la possibilité d'affaires offerte et de favoriser le dialogue ouvert entre les parties : 30 mai 2017; • Journée de l'industrie : 20 juillet 2017; • Publication du résumé des commentaires et des résultats liés au processus de consultation de l'industrie sur les services de bureau de dépannage en TI et de soutien informatique sur place : août 2017.
Renseignements divulgués dans la lettre d'intérêt (LI)	<ul style="list-style-type: none"> • La demande de propositions (DDP) avait été annulée auparavant. Elle comprenait l'énoncé de travail (EDT) et les critères d'évaluation; • L'entente de participation aux règles d'engagement;

	<ul style="list-style-type: none"> • Questions à l'industrie concernant les exigences pour un de bureau de dépannage en TI et des services de soutien sur place.
Demande de renseignements (DDR) n° 1 : Réponses soumises aux participants lors des rencontres individuelles	La DDR demandait que les réponses écrites soient présentées d'ici le 10 mars 2017. Deux entreprises ont envoyé des réponses à la DDR et ont participé à des rencontres individuelles (voir l'annexe A pour obtenir la liste complète).
DR n° 2 : Participants de la Journée de l'industrie	Dix-sept entreprises ont participé à la Journée de l'industrie (voir l'annexe B pour obtenir la liste complète).

5. Aperçu des commentaires concernant le processus de consultation de l'industrie

Grâce au processus de consultation, toutes les parties intéressées de l'industrie ont eu la possibilité de participer à l'élaboration des exigences en répondant aux questions et en soumettant des commentaires, des questions, des recommandations et des suggestions d'amélioration concernant l'EDT et les critères d'évaluation.

Introduction

La DDR n° 1 était axée sur la collecte de commentaires de l'industrie au sujet la de demande de propositions (DDP) infructueuse du ministère de la Justice du 6 septembre 2016. Le niveau de participation initial à la DDR n° 1 a entraîné deux réponses. Un participant a indiqué ne pas savoir qu'une DDP avait été publiée en septembre 2016. Cette situation démontrait que le gouvernement du Canada devait mobiliser davantage l'industrie pour s'assurer d'aviser les soumissionnaires potentiels de cette occasion et qu'ils en comprennent les modalités. Ainsi, la DDR n° 2 a été lancée après la clôture de la DDR n° 1 afin d'obtenir plus de renseignements de l'industrie et de mobiliser les fournisseurs pour veiller à ce que la majorité d'entre eux soient mis au courant de la publication imminente de la DDP du ministère de la Justice.

Résultats

Les commentaires généraux sur la DDP du ministère de la Justice de septembre 2016 soulignaient que les exigences paraissaient complexes, normatives et motivées par les coûts. Les exigences en matière de sécurité étaient ambiguës et peut-être trop restrictives. Par ailleurs, la combinaison de la courte période de soumission (20 jours) et de l'échéancier imposé pour que tout soit fonctionnel (la période de transition) a fait en sorte que beaucoup de fournisseurs potentiels ont jugé qu'ils avaient peu de chances de se qualifier.

La plupart des commentaires recueillis auprès des participants portaient surtout sur : 1) les exigences du Ministère en matière de sécurité; 2) les exigences opérationnelles restrictives; 3) l'accent mis sur les coûts; 4) le montant des ententes; et 5) les échéanciers imposés pour que tout soit fonctionnel (c.-à-d. la période de transition).

1) Exigences en matière de sécurité

On a jugé que les exigences du ministère de la Justice en matière de sécurité comprises dans la DDP publiée en septembre 2016 représentaient des obstacles importants. On considérait les autorisations requises sur le plan technique, pour les installations et pour le personnel comme étant restrictive, compte tenu des exigences globales relatives au service. Enfin, on percevait les autres exigences relatives aux certifications et à l'ancienneté du personnel comme étant exagérées.

2) Exigences opérationnelles restrictives

Les participants ont déclaré que les exigences du Ministère prescrivaient LA FAÇON dont devaient être exécutées les activités, ce qui décourageait les soumissionnaires potentiels d'offrir une solution. On a incité le gouvernement du Canada à adopter une « approche axée sur les solutions », soit sur LE PRODUIT LIVRÉ selon les résultats souhaités plutôt que sur LA FAÇON de le livrer. Une telle approche devrait permettre aux fournisseurs de mettre à profit leurs capacités et leurs points forts, ce qui diminuerait les coûts indirects et, ultimement, les coûts pour le gouvernement du Canada.

3) Accent sur les coûts

Dans le cadre des critères d'évaluation de la DDP de 2016, 60 % étaient d'ordre technique et 40 % d'ordre financier; les fournisseurs étaient donc incapables de satisfaire aux exigences du Ministère tout en réalisant des profits.

4) Comparaison incertaine entre le montant des ententes et les risques

Les objectifs de l'entente sur les niveaux de service et les pénalités sont couramment stipulés dans les ententes d'impartition de ce genre. Toutefois, les fournisseurs ont remarqué l'ancienneté et l'insuffisance des données sur le rendement et volumétriques ayant été fournies. De ce fait, ils éprouvaient de l'incertitude quant au montant de l'entente et aux risques qu'elle engendrait, ce qui rendait l'offre moins attrayante.

5) Période de transition

Les fournisseurs se sont dits préoccupés par l'échéancier imposé pour que tout soit fonctionnel (c.-à-d. la période de transition). Selon eux, un délai de 90 jours pour mener à bien une transition est irréaliste.

6. Résumé des commentaires et des résultats

6.1 DR n° 1 : Réponses aux questions publiées

Question n° 1	<p>Décrivez l'environnement opérationnel actuel pour la prestation de services de bureau de dépannage en TI et de soutien sur place pour les organisations, tant du secteur public que du secteur privé.</p> <p>Quels sont les tendances et les défis?</p>
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • L'adoption de l'automatisation est maintenant monnaie courante dans le secteur des services d'infrastructure. D'ici 2018, 30 % de nos interactions avec les technologies auront lieu en « parlant » à des machines intelligentes. • Les clients continuent d'être aux prises avec les pressions exercées par les coûts, et les budgets affectés aux TI font l'objet de compressions accrues, de sorte qu'on s'attend à en faire davantage tout en disposant de moins de ressources. Cette situation stimule la modernisation par l'automatisation. • Éliminer 50 % des incidents qui nécessitent l'intervention de personnes aurait pour effet global de réduire de 42 % les coûts relatifs aux services de bureau de dépannage grâce à la création d'un bassin de main-d'œuvre. • L'avènement du télétravail, de même que le personnel mobile, chargent lourdement les membres du personnel de soutien du bureau de dépannage en TI qui doivent fournir les services essentiels aux utilisateurs qui s'attendent à se connecter en toute sécurité à de multiples dispositifs, et ce, à toute heure du jour et de partout. L'augmentation importante du nombre de biens à prendre en charge est un obstacle qui s'ajoute aux obstacles précédents. • Dans un environnement où s'amenuisent les budgets affectés aux TI, on devrait tenir compte des quatre caractéristiques suivantes pour décrire le service de bureau de dépannage de l'avenir : la stratégie de solutions mobiles, le service à la clientèle, les compétences en TI et un soutien spécialisé des solutions mobiles.
Question n° 2	<p>À la lumière de votre expérience en tant que fournisseur de services, quelle incidence la culture d'entreprise de l'organisation cliente a-t-elle sur ces tendances et ces défis?</p>
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • L'évolution vers l'automatisation, le libre-service et le soutien par ordinateur cognitif est directement stimulée par les dirigeants qui prennent les décisions

	<p>dans chaque organisation. Pour procéder à ce changement culturel, vos utilisateurs doivent comprendre la valeur que revêt la capacité de faire eux-mêmes leurs démarches. Enfin, le changement doit avoir lieu en aval et être obligatoire.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La culture d'entreprise du client est le moteur primordial de la décision de mettre en œuvre les stratégies dont nous disposons en vue de surmonter réellement les obstacles relatifs aux services de bureau de dépannage en TI. • D'autres enjeux propres aux organisations gouvernementales nécessitent habituellement une augmentation de la sécurité des personnes, des processus et des outils. • Fournir un service géré tout en essayant de suivre les tendances n'offre pas la flexibilité et les économies de coûts habituellement associées à un service géré. • Il peut être difficile de fournir des outils, des équipes et des processus spécialisés à des coûts inférieurs.
Question n° 3	Existe-t-il des facteurs pouvant avoir une incidence importante sur la tarification de tels services?
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • Il faut tenir compte des prix (comme les prix de licence par utilisateur et les prix d'installation) qui doivent être évalués pour les services suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ base de connaissances, outil de clavardage, outil de prise en charge à distance, outil de service de dépannage reposant sur l'intelligence artificielle. • Il faut tenir compte de la sécurité : le nombre de dispositifs de réglage de la sécurité qu'on ajoute à une solution, ainsi que le niveau et la finesse de granularité de ces dispositifs de réglage, augmentent les efforts requis et le coût d'une solution, en particulier lorsqu'on traite des données cotées Protégé B. Il y a d'autres facteurs qui influent sur la tarification, comme l'infrastructure spécialisée (p. ex. un portail). • Les accords sur les niveaux de service (SLA) ont un effet direct sur la quantité de ressources nécessaires, et la façon dont elles sont dirigées et appliquées dans

	<p>les activités quotidiennes a des répercussions sur les coûts.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La migration de données d'un système en place vers un nouveau système pourrait s'avérer être une entreprise longue et coûteuse. Il est recommandé d'éviter d'entreprendre la migration des données relatives au service de bureau de dépannage. De fait, le prix de la solution sera ainsi inférieur et on écourtera le temps de déploiement. • Le soutien VIP pourrait être un service spécialisé, ou supérieur, ou un service prioritaire grâce auquel le client utilise les services du bureau de dépannage plutôt que de les éviter. • L'outil de gestion des services informatiques (GSI) commercial normalisé comprend divers modules qui ne sont pas pertinents pour chaque organisation. Il est important de réfléchir attentivement aux modules qui sont réellement nécessaires, car les frais de licences reposent sur le nombre de modules requis. • Exiger un seul montant forfaitaire pour différentes quantités, sans permettre de facturer des frais pour l'utilisation de ressources supplémentaires ou de crédits pour des ressources réduites, fait en sorte que les fournisseurs augmentent le montant facturé afin de se protéger contre une diminution trop importante des quantités qui les empêcherait de couvrir leurs coûts fixes. Le ministère de la Justice devrait penser à établir un modèle de tarification qui permet de ventiler les « frais de base » fixes et d'établir un prix par unité de ressource; • Les exigences relatives au Portail de services sont exhaustives. Un produit de GSI commercial normalisé ne permet pas, à lui seul, de satisfaire à beaucoup d'entre elles, de sorte qu'il faut le personnaliser. La personnalisation d'un produit est longue et nécessite beaucoup de travail. C'est pourquoi on recommande que le Ministère utilise les caractéristiques d'un produit de GSI commercial normalisé et qu'il limite au strict minimum les exigences en matière de personnalisation.
Question n° 4	En tenant compte de nouvelles possibilités d'affaires, quels sont les principaux facteurs que vous recherchez pour déterminer si elles conviennent aux services que vous offrez? De quelle information avez-vous besoin?

	i. Qu'est-ce qui rend une possibilité de services de bureau de dépannage et de soutien en TI sur place attirante?
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • Nous suggérons une communication complète de l'information afin de nous permettre de créer la meilleure solution possible. L'accès à votre personnel actuel de soutien de la TI aura une grande influence sur le succès du passage vers un service géré. • Parmi les exemples convaincants, on trouve les suivants : « Vos niveaux de services sont-ils documentés, définis, approuvés et mesurables? », ainsi que « Vos utilisateurs sont-ils mécontents du niveau de soutien actuel? ». D'autres facteurs s'ajoutent (voir les réponses à la DDR). • Une occasion d'affaires convaincante en matière de bureau de dépannage et de services de soutien en TI sur place satisfait aux exigences opérationnelles et respecte la stratégie opérationnelle en fournissant les services demandés de façon harmonieuse. Pour ce faire, à la fois le fournisseur et l'organisation demandant les services doivent bien comprendre ces exigences opérationnelles. • Nous avons une vaste expérience en matière de soutien à des clients gouvernementaux dans 15 pays; • On suggère souvent d'adopter le modèle d'agent partagé lorsqu'on constate des fluctuations ou moins de prévisibilité.
Question n° 5	<p>Décrivez les caractéristiques d'un bureau de dépannage en TI moderne et certaines des améliorations récentes en matière d'interface utilisateur (p. ex. interface Web, clavardage en ligne, assistant virtuel, etc.).</p> <p>i. Selon votre expérience en prestation de ce service aux organisations clientes, comment les clients réagissent-ils habituellement à ces améliorations?</p> <p>ii. Certaines caractéristiques sont-elles plus réussies que d'autres?</p> <p>iii. Certaines caractéristiques fonctionnent-elles moins bien que d'autres? Pourquoi?</p> <p>iv. Les appels téléphoniques jouent-ils toujours un rôle important?</p> <p>v. Avez-vous des recommandations concernant l'interface utilisateur?</p>

Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • Nous constatons que de plus en plus d'utilisateurs adoptent le niveau 0 (autoassistance) ou ont recours à un agent du bureau de dépannage par clavardage, courriel, interface Web et soutien cognitif, en plus du téléphone traditionnel. • Voici certaines des caractéristiques : tous les appareils; données partout, en tout temps; collaboration et canaux multiples. • Notre bureau de dépannage offre le déploiement de multiples canaux de communication, comme le courriel, le clavardage, la messagerie instantanée, les réseaux sociaux, les portails et les pages wiki afin de faciliter les interactions entre l'utilisateur final et la collectivité, ainsi que la promotion de l'autoassistance (niveau 0). • Les prochaines améliorations de productivité comprendront l'analyse de la voix et l'empreinte vocale (Verint) et un agent virtuel. • Les améliorations sont habituellement transmises aux utilisateurs en commençant par un groupe pilote. • L'automatisation de la réinitialisation du mot de passe (oublié) est le meilleur moyen de réduire le nombre d'incidents. • Le taux d'adoption de l'autoassistance (niveau 0) est plus lent; une culture organisationnelle est nécessaire au changement et à son application. L'adoption par les utilisateurs est positive lorsqu'ils réalisent que l'incident se règle beaucoup plus rapidement de cette façon. • Chaque outil de gestion des demandes peut être personnalisé en fonction des habitudes et caractéristiques des utilisateurs. • Le téléphone demeure une option viable, au moins à court terme. • Avec des communications et une formation appropriées, les utilisateurs manifestent peu de réticences s'ils peuvent choisir entre plusieurs canaux de communication. Le taux de communication téléphonique atteint encore environ 90 %. • Les discussions en ligne gagnent en popularité, tout comme le niveau 0 (l'autoassistance, qui est particulièrement appréciée par le personnel de la génération du millénaire). • Un assistant virtuel ne fonctionnerait pas bien en raison de l'environnement de travail spécialisé.
-------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> Les interfaces utilisateurs doivent respecter des exigences opérationnelles précises.
Question 6	<p>Y a-t-il eu des changements récents dans la prestation de services aux utilisateurs VIP? Si oui, veuillez les décrire.</p> <p>i. Qu'est-ce qui fonctionne bien et qu'est-ce qui fonctionne moins bien?</p> <p>ii. Avez-vous des recommandations pour fournir un soutien optimal aux utilisateurs VIP?</p>
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> Nous ne constatons aucun changement important dans le mode de soutien aux utilisateurs VIP. Selon les attentes individuelles, nous pouvons fournir des services très personnalisés, « avec des gants blancs », pour les appels prioritaires, etc. Au bureau de dépannage, les utilisateurs VIP entrants sont signalés et acheminés directement à un agent. Il s'agit d'un agent spécialisé qui a reçu de la formation sur le secteur d'activité unique de JUS. Le processus est conçu pour accroître la fréquence des résolutions au premier appel et la satisfaction globale des utilisateurs VIP. Nous vous offrons différentes approches en fonction des exigences des clients. Mesures de soutien prioritaires : les communications des utilisateurs VIP désignés sont traitées en priorité par le bureau de dépannage. Un soutien amélioré est offert au cours des heures normales de travail, et relève d'une autre équipe après ces heures. Soutien de première qualité : en fonction de l'emplacement des utilisateurs VIP désignés, des personnes-ressources dédiées et de relève sont affectées à temps plein.
Question 7	<p>Avez-vous des recommandations générales pour le ministère de la Justice en ce qui concerne l'appel d'offres pour des bureaux de dépannage et des services de soutien en TI?</p>
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> Rencontrer les fournisseurs pour tenir une discussion ouverte sur les besoins et les solutions possibles, et communiquer l'intégralité des renseignements et des paramètres de référence. Selon les contrôles imposés aux ministères gouvernementaux tenus de respecter des mesures de sécurité plus strictes, la création d'un

	<p>environnement spécialisé et protégé peut représenter des coûts élevés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revoir et modifier les clauses d'assurance de la DDP de façon à stipuler une responsabilité limitée plutôt qu'illimitée. • Fournir la DDP en formats Word et Excel pour qu'il soit plus facile aux fournisseurs d'y répondre. • Accorder un plus long délai de réponse à la DDP. • Avoir recours à un responsable technique pour couvrir le coût ponctuel associé à un tel changement s'il survient et quand il survient, et permettre un ajustement de la structure de prix en vigueur si les changements sont assez importants pour le justifier. • Barème de prix : l'exigence d'un prix fixe unique pour divers volumes sans possibilité d'appliquer les FRA/CRR pousse généralement les fournisseurs à hausser leurs prix pour se protéger contre la réduction excessive des volumes les empêchant de recouvrer leurs coûts fixes. Justice devrait envisager un modèle d'établissement des prix qui permet la ventilation des « frais de base » fixes et des prix unitaires variables pour les ressources.
Question 8	Si vous avez choisi de ne pas répondre au ministère de la Justice au sujet de la DDP pour des services de bureau de dépannage et de soutien (19335-160056/A) qui a été publiée le 6 septembre 2016, quelles sont vos raisons?
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • Le mode et le calendrier de livraison décrits dans l'ébauche de DDP (documents relatifs à la DDR) ne sont pas réalisables; l'ébauche de DDP prescrivait comme date de lancement du bureau de dépannage « la plus éloignée des dates suivantes : le 1^{er} avril 2017 ou 90 jours civils après l'attribution du contrat ». Compte tenu de l'expérience antérieure avec ce type de transition, des exigences particulières en matière de sécurité et de leurs répercussions sur l'utilisation des systèmes partagés pour gérer certaines des composantes, ainsi que des retards imposés par le processus d'ESA et les points de contrôle connexes, la date prescrite pour le lancement du bureau de dépannage n'était pas réaliste et ne pouvait donc être respectée. • L'approche actuelle en matière de sécurité décrite dans l'ébauche de DDP représente une solution très coûteuse

	qui, selon nous, dépasse les fonds disponibles pour une telle offre de services. Nous croyons que des consultations auprès de l'industrie aideront Justice à élaborer une DDP qui respecte à la fois les exigences et le budget.
Question 9	<p>Avez-vous des commentaires ou des suggestions au sujet des exigences en matière de sécurité de la présente ébauche de DDP?</p> <p>i. Existe-t-il une approche efficace pour communiquer les exigences en matière de sécurité que vous recommanderiez?</p> <p>ii. Dans la prestation de services similaires aux clients actuels, comment assurez-vous la protection et la sécurité des renseignements des clients et des services?</p>
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • Recommander l'utilisation de la matrice de traçabilité des exigences de sécurité (MTES) et la mise en œuvre d'évaluation et d'autorisation aux fins de la transition. Voir également la réponse à la DDR sur la gamme de services offerts par le fournisseur. • Recommander que le contrat permette de prochains services facultatifs en offrant une certaine souplesse en matière de sécurité. Cela peut être facilité par l'utilisation d'une table de tarification des services professionnels. • Le ministère de la Justice demande une solution ou un logiciel prêt à l'emploi dès son installation et un service sécurisé comportant une gamme de contrôles de sécurité, dont beaucoup sont exclusifs au GC et qui nécessitent une certaine personnalisation. • Recommander que les contrôles de sécurité soient directement tirés de ITSG-33, avec la numérotation et les conseils supplémentaires intacts. Utiliser aussi la matrice de traçabilité des exigences de sécurité (MTES) provenant d'ITSG-33 et éviter les renvois vagues à d'autres documents. • Une méthode plus innovante consiste à définir clairement les résultats de sécurité souhaités et à permettre aux soumissionnaires de proposer des contrôles et des garanties grâce auxquels les objectifs sont atteints.
Question n° 10	L'examen des exigences en matière de sécurité figurant dans l'ébauche de DDP jointe aux présentes serait-il plus clair en ajoutant un diagramme de conception de haut

	niveau qui illustre les exigences pour un bureau de dépannage de haut niveau? Quel type d'information serait utile avec cette méthode?
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • Oui. L'examen des exigences en matière de sécurité serait plus clair avec un diagramme de conception qui représente les exigences du bureau de dépannage à un niveau élevé. De plus amples renseignements quant à la conception concernant les applications, l'infrastructure, le réseau et les pare-feu du bureau de dépannage seraient profitables. • Nous croyons qu'il sera difficile pour le ministère de la Justice de fournir un schéma de conception, car chaque soumissionnaire est susceptible de proposer une architecture quelque peu différente pour sa solution. • Il est recommandé que le ministère de la Justice fournisse une vue objective de haut niveau des services à fournir. Cela montrerait les points d'interface prévus pour les réseaux et les infrastructures du GC, ainsi que des annotations pour préciser des systèmes physiquement dédiés ou logiquement séparés. Cela pourrait inclure le type de zonage souhaité, ou le soumissionnaire pourrait être libre de faire des propositions concernant la conception, dans le cadre d'une réalisation de conception de sécurité cotée.
Question n° 11	La présente ébauche de DDP comprend-elle des exigences particulières en matière de sécurité qui semblent plus rigoureuses que ce que vous attendriez d'une organisation gouvernementale? Le cas échéant, pouvez-vous fournir des exemples et des explications supplémentaires?
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • La présente DDP s'écarte grandement de l'approche plus courante aux services d'un bureau de dépannage, et elle impose des mesures de sécurité très onéreuses et importantes. Celles-ci sont influencées par un niveau beaucoup plus élevé de complexité et de sécurité que ce qui est normalement utilisé pour ces types de services. • Dans l'ensemble, selon la façon dont ces exigences sont actuellement documentées, elles augmenteront considérablement le coût et la complexité de la solution.

	<ul style="list-style-type: none"> Il est recommandé que le ministère de la Justice réexamine le besoin et la raison d'être de ces mesures de sécurité rigoureuses.
Question n° 12	<p>Selon votre expérience en prestation de services de bureau de dépannage et de soutien sur place pour des organisations clientes, avez-vous des recommandations quant aux niveaux de service efficaces et qui satisfont aux utilisateurs?</p> <p>i. Quelles sont les tendances récentes ou les données pertinentes en matière d'analyse comparative?</p> <p>ii. Qu'est-ce qui fonctionne bien et qu'est-ce qui fonctionne moins bien?</p>
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> Vitesse moyenne de réponse de 60 secondes / 90 % du temps Taux d'abandon < 5 % Satisfaction de la clientèle 85 % Résolution au premier appel 85 % (des appels qui peuvent être réglés) La résolution en un appel est la mesure qui donnera lieu à la plus grande satisfaction de l'utilisateur et entraînera un gain de productivité plus élevé pour l'employeur. Un taux élevé de résolution au premier appel est presque toujours associé à des niveaux élevés de satisfaction du client. La résolution en un appel est une mesure de l'efficacité de votre bureau de dépannage dans l'exercice de ses activités et est fonction de nombreux facteurs (comme la complexité et les types d'opérations traitées, l'expérience de l'agent, la qualité de la formation des agents, les outils de l'agent, etc.).
Question n° 13	<p>Avez-vous des commentaires ou des suggestions à formuler en particulier concernant les exigences en matière de cibles pour les niveaux de service de la présente ébauche de DDP (qui se trouvent dans la section 7 de l'EDT – annexe A)?</p>
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> Recommander de maintenir un niveau de simplicité dans la détermination des cibles pour les niveaux de service. Trop de niveaux de service peuvent entraîner une quantité considérable de temps à vos employés.

	<ul style="list-style-type: none"> • Les niveaux de service du ministère de la Justice sont très audacieux par rapport à ce que l'industrie laisse supposer. • Les cibles pour les niveaux de service dans la DDP sont presque toutes supérieures à la moyenne, en particulier le niveau de service de 95 % dans les 60 secondes. Pour atteindre ce niveau de service, il faut plus d'agents, ce qui se traduit par un prix plus élevé. • Il est important de se concentrer sur un nombre relativement restreint d'accords sur les niveaux de service (SLA) qui sont essentielles à la réussite sur le plan opérationnel du Ministère. Ces mesures peuvent être complétées par un large éventail de renseignements et de rapports de gestion continus. • Voir le tableau dans la réponse à la DDR pour les niveaux de service représentatifs et les principaux indicateurs de rendement.
Question n° 14	Selon votre expérience en prestation de services de soutien en TI aux bureaux de dépannage et de soutien sur place aux organisations clientes, avez-vous des recommandations ou des pratiques exemplaires pour l'évaluation de la préparation opérationnelle du fournisseur de services, les jalons connexes, les produits livrables et les approbations, en réduisant la complexité de cette évaluation?
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • Quel a été leur taux de réussite avec des transitions similaires? • Passent-ils aux nouveaux services dans les délais et en respectant le budget? • Demander un plan de projet pour la transition des services requis. • Les phases et les jalons doivent être clairement définis dans l'EDT. • La liste des produits livrables doit être exhaustive. • La sécurité et son incidence sur le calendrier doivent être prises en compte. • L'approbation ou l'acceptation du travail doit être claire et sans équivoque. • Tirer parti des méthodologies éprouvées pour les fournisseurs pour l'évaluation de l'état de préparation opérationnel.

Question n° 15	<p>Selon votre expérience en prestation de services de soutien en TI par des bureaux de dépannage et soutien sur place aux organisations clientes, quel est l'intervalle de temps entre la date de l'attribution du contrat et la date d'entrée en service?</p> <p>i. Quelle est la durée raisonnable (en jours) pour la transition de ces types de services de TI?</p> <p>ii. Quels sont les facteurs qui ont une incidence sur cette durée et quelles sont les pratiques exemplaires pour faciliter la gestion de cet intervalle pour le fixer à un délai raisonnable?</p> <p>iii. Inversement, quels sont les facteurs typiques qui entraînent le prolongement de cet intervalle?</p>
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • Selon les mandats précédents, une transition typique se situe entre 4 et 6 mois. • Les facteurs qui déterminent la réussite d'une transition sont la participation et la coopération entre le fournisseur de services et le client (point focal de transition et les ressources techniques) ou une gouvernance solide. • La capacité d'obtenir des approbations et le délai d'exécution pour fournir les renseignements requis nécessaires pourraient avoir une incidence sur cet intervalle de temps. • Cet intervalle dépend des exigences en matière de sécurité et de la portée des services et des données des clients à migrer vers le nouveau fournisseur. • La méthode et le calendrier d'exécution énoncés dans la DDP sont très difficiles à réaliser en raison du délai de 90 jours civils à partir de l'attribution du contrat, ainsi que des produits livrables requis pour l'évaluation et l'autorisation de la sécurité et la date du lancement. • Notre modèle indique qu'il faudrait trois fois plus de temps et il est exacerbé par une liste de facteurs (par exemple, intervalles pour examen et approbation, manque de parallélisme, etc.). → plus de 120 jours civils.
Question n° 16	<p>Avez-vous des commentaires ou des suggestions en particulier à formuler concernant l'état de préparation opérationnel ou l'acceptation des exigences de travail de l'ébauche de DDP jointe aux présentes (qui se trouvent dans les sections 2 et 3 de l'EDT – annexe A)?</p>

Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • La présente DDP s'écarte grandement de l'approche plus courante pour les services d'un bureau de dépannage, et elle impose des mesures de sécurité très onéreuses et importantes. Celles-ci sont influencées par un niveau beaucoup plus élevé de complexité et de sécurité que ce qui est normalement utilisé pour ces types de services. Voir la réponse à la DDR pour des exemples (dont le centre de données de l'entrepreneur, le réseau dédié, les pare-feu physiques et les consoles de gestion, etc.). • Dans l'ensemble, selon la façon dont ces exigences sont actuellement documentées, elles augmenteront considérablement le coût et la complexité de la solution. • Il est recommandé que le ministère de la Justice réexamine le besoin et la raison d'être de ces mesures de sécurité rigoureuses.
Question n° 17	Avez-vous des commentaires ou des suggestions en particulier à formuler concernant les critères d'évaluation de l'ébauche de DDP jointe aux présentes?
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • Soyez aussi complet et précis que possible sur les rôles et les responsabilités dans chacun des services. Le fait de documenter ces renseignements permettrait d'éliminer les ambiguïtés entre les parties. • Utilisez un critère technique coté pour la solution de portail de prestation de services. • Dans de nombreux cas, le candidat le plus expérimenté n'a pas toujours une certification d'architecte officielle. Nous recommandons que le ministère de la Justice autorise soit une certification d'une organisation de professionnels de la sécurité reconnue internationalement, soit une expérience en TI de 25 ans qui comprend le développement pratique et la mise en œuvre de l'architecture de sécurité, ITSG-33, ITSG-22 et 38, la conformité en matière d'évaluation et d'autorisation de sécurité, l'élaboration de politiques en matière de sécurité et développement du cadre, l'évaluation de la sécurité, la planification et mise en œuvre du contrôle de la sécurité, avec une expérience dans des environnements de TI des opérations organisationnelles importants et complexes pour le gouvernement et l'industrie.

	<ul style="list-style-type: none"> • Règle générale, une ressource de sécurité qui se spécialise dans les normes, les règlements, la législation, les cadres et les méthodologies nécessaires à la réalisation d'évaluations de menaces et des risques (EMR) et dans la rédaction et la mise en œuvre de politiques et de procédures en matière de sécurité a un niveau de compétences différent de ce qui est requis pour structurer et mettre en œuvre la prestation de services de soutien de bureau de dépannage. Nous recommandons au ministère de la Justice d'avoir un expert en matière de gouvernance de la sécurité et de gestion des risques, doté d'une expérience en analyse des risques et d'EMR incluant des installations de TI et/ou des systèmes d'application.
--	--

6.2 DDR n° 1 : Réponses aux questions posées lors des rencontres individuelles

Question n° 1	Décrivez l'environnement opérationnel actuel pour la prestation de services de bureau de dépannage et de soutien sur place pour les organisations du secteur public et du secteur privé. Quels sont les tendances et les défis?
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • Les ententes sur les niveaux de services passent à une résolution au premier contact et visent à mieux satisfaire les utilisateurs. • La main-d'œuvre est de plus en plus mobile et les fournisseurs de services doivent prendre en charge les appareils mobiles. • En ce qui concerne ce qui est protégé B, il faut que ce soit particulièrement sécuritaire alors que les mesures de contrôle posent des défis. • Les outils de GSI sont maintenant plus conviviaux, moins axés sur la forme. • On met un peu l'accent sur une expérience personnalisée pour les utilisateurs, qu'on distingue par des « identités » – la technologie requise diffère d'un groupe de personnes à l'autre. • Fournir des solutions technologiques souples et transparentes – des applications qui fonctionnent de

	<p>façon transparente sur plusieurs appareils et qui offrent aux utilisateurs des solutions de soutien sur plusieurs canaux, y compris le libre-service et de l'aide virtuelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les vidéos et les articles pour les articles commerciaux courants, régulièrement mis à jour (en nuage) sont très bien accueillis – il n'est pas rare que les gens fassent une recherche sur YouTube. En conséquence, cette approche devient naturelle et transparaît dans les entreprises. • Les conseillers réels ont toujours leur place, il faut donner le choix aux utilisateurs. Par exemple, le concept de « bar de génies » est une bonne idée sur un campus universitaire. Un concept semblable permet de mettre davantage l'accent sur l'utilisateur, alors que la complexité des lieux de travail augmente. Les employés ont besoin de plus de renseignements.
Question n° 2	D'après votre expérience en tant que fournisseur de services, quelle incidence la culture opérationnelle de l'organisation cliente a-t-elle sur ces tendances et ces défis?
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • Il y a des différences entre les organisations du secteur public et du secteur privé. Le milieu gouvernemental est plus conservateur et, en général, accorde plus d'importance à la sécurité et à des contraintes à cet égard. • Il y a un changement de culture en cours, on accorde moins d'importance à la transmission de la voix par téléphone, élément qui requiert une certaine gestion du changement pour veiller à son adoption et à la transition. • Les nouvelles tendances sont peut-être attirantes, mais correspondent-elles au modèle d'affaires des organisations? Les tendances à la fine pointe ne conviennent pas toutes aux entreprises, et peuvent même se traduire par une solution de sécurité des TI plus complexe. Il faut se demander si on en a pour son argent. • Les nouvelles tendances englobent les conseillers virtuels, ce qui convient bien aux jeunes utilisateurs, et une base de connaissances (niveau 0) qui peut réduire l'utilisation du bureau de dépannage. <p>Lors d'un changement de culture, du temps est requis et ce changement doit commencer au sommet de la hiérarchie et être encouragé chaque fois qu'on en a l'occasion. Par</p>

	<p>exemple, un appel relatif à une réinitialisation de mot de passe est une occasion de passer à un processus automatisé de récupération du mot de passe.</p> <p>Il faut surveiller les tendances en matière de communications et assurer un suivi en ce qui concerne la formation, en ciblant les groupes d'utilisateurs qui en ont besoin et en leur offrant les bons outils. Les outils d'analyse peuvent permettre d'identifier les utilisateurs et les groupes qui ont besoin d'aide.</p>
Question n° 3	Décrivez les caractéristiques d'un bureau de dépannage moderne et certaines des améliorations récentes en matière d'interface utilisateur (p. ex. interface Web, clavardage en ligne, assistant virtuel, etc.).
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • L'une des choses importantes est un portail de prestation de services, et d'y héberger la base de connaissances. • Les réseaux sociaux – ce n'est pas facile dans un milieu protégé B. • Une machine virtuelle puissante reçoit les courriels et les ajoute à un système de renvoi, ce qui accélère les choses. • Un conseiller virtuel – il peut conseiller, apprendre avec le temps et faire des transferts vers le bureau de dépannage. • Il est important de disposer d'un plan de communications pour aider les utilisateurs à passer à de nouvelles méthodes de travail. Il peut comprendre, par exemple, des séances de formation en ligne et des kiosques. En outre, il faut avoir temporairement plus de personnel au bureau de dépannage afin de passer plus de temps avec les utilisateurs. Le renforcement positif a du bon, mais parfois le renforcement négatif est nécessaire pour indiquer que l'ancien service n'est plus offert. L'utilisation d'une approche de gestion du changement est aussi utile, il faut l'adapter à la main-d'œuvre, tout en comprenant qu'il y a différents types d'utilisateurs. Le plus important est que l'organisation cliente s'associe au fournisseur de services. • Le clavardage, le libre-service et la possibilité de créer son propre billet. • Une base de connaissances et une intelligence artificielle d'assistance permettent aux utilisateurs de s'orienter vers une réponse. Par vidéo ou message texte, il faut faire un compte-rendu des progrès sur la

	<p>façon de faire, après quoi l'utilisateur peut consulter un conseiller, au besoin (en enregistrant la séance de clavardage et en la fournissant au conseiller en guise d'historique).</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mise en œuvre de certaines intelligences artificielles peut prendre de six à neuf mois.
Question n° 4	Avez-vous des recommandations générales pour le ministère de la Justice en ce qui concerne l'appel d'offres pour des bureaux de dépannage et des services de soutien en TI?
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • Ayez un outil de GSI moderne. • Ayez des accords sur les niveaux de service (SLA) percutantes, mais moins nombreuses. • Restez ouvert et ne rédigez pas la DDP en fonction du prix (soyez raisonnable, mais connaissez vos exigences). • Adoptez une approche « montrez-moi » et veillez à ce que les soumissionnaires puissent prouver par écrit leurs capacités, y compris le nombre d'utilisateurs et des études de cas. Les exemples fournis n'ont pas à provenir du même secteur de l'industrie, ni même du Canada (le Canada est une petite base), ils pourraient venir d'Australie, par exemple. • Trouvez un fournisseur de services qui a de l'expérience auprès du secteur public canadien, gardez à l'esprit que les spécialistes de créneaux présentent plus de risques. • Soyez à l'affût de l'innovation et de la réflexion à long terme chez votre partenaire. • Il est important de rester tourné vers l'avenir pour savoir ce qui se profile : l'automatisation, les outils d'analyse, etc. • Recherchez une solution proactive et prévisible axée sur la prestation de services aux utilisateurs. • Au sujet de la sécurité, recherchez un fournisseur qui possède une technologie ayant des capacités cognitives, c'est-à-dire l'analyse des menaces, l'identification des utilisateurs non autorisés. Il vous faut des renseignements sur les comportements et les incidents. • Ne recherchez pas des ressources précises dans la réponse à l'offre, sauf en ce qui concerne les

	<p>ressources essentielles. Il vaut mieux confirmer les compétences et les autorisations de sécurité requises. C'est ensuite au fournisseur de s'assurer qu'il dispose de ces compétences au moment voulu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soyez précis en ce qui concerne ce qui est pris en charge et ce qui ne l'est pas (ressources, données). • Dans le milieu de la sécurité, nous devons être agiles et flexibles, et montrer comment faire les choses en toute sécurité. La sécurité ne doit pas être un accessoire du bureau de dépannage. La sécurité doit être le moteur clé. • Des ressources et des outils dédiés coûtent plus cher et sont plus longs à déployer. • Les contrôles de sécurité et l'évaluation de sécurité et du processus d'autorisation coûtent très cher. • Les exigences en matière de sécurité pour la structure doivent s'approcher de la norme ITSG-33, et la structure doit utiliser la taxonomie par numéro de famille. • La segmentation du réseau ou du zonage ne doit pas être nécessairement physique. Une segmentation plus logique est évidente. • Il est très facile de configurer les outils, mais il faut faire l'essai des personnalisations. Assurez-vous qu'elles sont nécessaires et qu'elles répondent à vos besoins. • Il est aussi possible que les améliorations se fassent graduellement. À différentes étapes, par exemple, ce qui pourrait constituer une approche de transition. Il est ainsi possible de procéder à plus de tests de sécurité. • Quant aux critères d'évaluation, trouvez un meilleur équilibre entre ce qui est obligatoire et ce qui est noté. Limitez les critères obligatoires à ce qui l'est réellement. • Pour ce qui est de la tarification, de nos jours, l'industrie charge un prix par contact. Les ententes sur les niveaux de services à résolution au premier contact mettent de la pression sur les deux parties. • Séparez les coûts de mise en œuvre du projet des coûts permanents.
Question n° 5	Décrivez les caractéristiques d'un bureau de dépannage moderne et certaines des améliorations récemment

	<p>apportées à l'interface utilisateur (p. ex. interface Web, clavardage en ligne, assistant virtuel, etc.).</p> <p>i. Selon votre expérience en prestation de ce service aux organisations clientes, comment les clients réagissent-ils habituellement face à ces améliorations?</p> <p>ii. Certaines caractéristiques connaissent-elles plus de succès que d'autres?</p> <p>iii. Certaines caractéristiques fonctionnent-elles moins bien que d'autres? Pourquoi?</p> <p>iv. Les appels téléphoniques jouent-ils toujours un rôle important?</p> <p>v. Avez-vous des recommandations précises concernant l'interface utilisateur?</p>
Rétroaction	<ul style="list-style-type: none"> • Parmi les caractéristiques, on compte le clavardage en ligne, l'assistant virtuel, le libre-service et la création de son propre jeton. • L'assistant virtuel complète les services de centre d'assistance. • L'attitude cognitive de l'assistant virtuel est le différenciateur. L'assistant peut également former les utilisateurs. • Le Portail des services est l'un des principaux exemples. Par ce portail, on accède à la base de connaissances. • Un plan de communication est essentiel, car il aide les utilisateurs à faire la transition vers les nouvelles méthodes. On peut y inclure des séances d'apprentissage en ligne ou la présentation de kiosques, y prévoir des augmentations temporaires de l'effectif au bureau de dépannage ou des mesures de renforcement positif. • La gestion du changement. Cibler votre effectif de manière adéquate. • L'élément le plus important est l'établissement d'un partenariat entre les fournisseurs de serveurs et leur clientèle.

6.3 DR n° 2 : Réponses aux questions reçues à la suite de la Journée de l'industrie

Question n° 1	J'ai une question concernant l'identité du responsable. À ma connaissance, on n'a pas mentionné de nom. Puis-je
---------------	---

	également obtenir la liste des entreprises et des participants de la séance d'aujourd'hui?
Rétroaction	<p>Le responsable est CGI.</p> <p>Pour obtenir la liste des entreprises ayant pris part à la Journée de l'industrie tenue le 20 juillet, veuillez vous reporter à l'<i>annexe B – Liste des entreprises qui ont participé à la Journée de l'industrie</i>.</p>
Question n° 2	Lors de la réunion de la Journée de l'industrie, le représentant de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) a mentionné que d'autres ministères du gouvernement du Canada participaient à la réunion. Est-ce possible de nommer ces autres ministères?
Rétroaction	<ol style="list-style-type: none"> 1) Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISED); 2) SPAC; 3) SPAC – Bureau de la traduction; 4) Transports Canada (TC) – absent.
Question n° 3	<p>Nous avons assisté à cette réunion et nous croyons que l'orientation que prend ministère de la Justice laisse supposer que le Ministère choisira un fournisseur axé sur les solutions.</p> <p>Nous ne sommes malheureusement pas dans le système de services professionnels en informatique centrés sur les solutions (SPICS). Nous offrons actuellement nos services dans le cadre de plusieurs contrats de centres de services et d'assistance du gouvernement du Canada conformément aux services professionnels en informatique centrés sur les tâches (SPICT). Si le ministère de la Justice choisit de présenter une offre dans la catégorie des SPICT, nous souhaiterons certainement soumissionner.</p>
Rétroaction	Il s'agira d'une DDP ouverte.
Question n° 4	Qui assure le soutien de votre réseau? Jusqu'où s'étend sa portée par rapport au ministère de la Justice?
Rétroaction	Services partagés Canada fournit le soutien du réseau jusqu'au câble de raccordement, y compris les nœuds de WiFi. Le Ministère a la responsabilité de soutenir tous les appareils, notamment tous ceux qui sont connectés au réseau.

Question n° 5	Le ministère de la Justice a fait mention de processus fondés sur l'ITIL. Quel est le niveau de maturité du ministère de la Justice en ce qui concerne l'ITIL?
Rétroaction	Faible-moyen.
Question n° 6	Le Ministère réfléchira-t-il à la possibilité d'intégrer des solutions facultatives (soutien informatique régional à l'intention des utilisateurs finaux et solution dotée d'une intelligence artificielle) aux exigences de base?
Rétroaction	Oui. Les solutions facultatives ne feront pas partie de cette DDP. Une solution dotée d'une intelligence artificielle sera inclus dans cette DDP en tant que programme de base. soutien informatique régional à l'intention des utilisateurs finaux sera retiré complètement.
Question n° 7	Combien de versions de logiciels le Ministère prend-il en charge?
Rétroaction	Quatre, c'est-à-dire une pour chaque catégorie d'appareil informatique.
Question n° 8	Quels autres fournisseurs assurent la prestation de services au ministère de la Justice?
Rétroaction	On compte plusieurs fournisseurs, mais seul Services partagés Canada est important du point de vue de l'incidence et du volume.
Question n° 9	Exige-t-on l'échange électronique de cas (c.-à-d. échanger les données entre différents outils de GSI) avec d'autres fournisseurs de services?
Rétroaction	Non, l'échange électronique de cas d'incident et de demande de service n'est pas une exigence stipulée. Cette pratique pourrait toutefois faire partie de la solution visant à faciliter la surveillance, par l'entrepreneur, des demandes relatives aux incidents et des demandes de services du Ministère.

7. Résultats, mesures à prendre et prochaines étapes

Les résultats aideront concrètement le gouvernement du Canada à mieux comprendre le marché et l'empreinte industrielle canadienne des

soumissionnaires potentiels. Toute l'information recueillie apportera du soutien au gouvernement du Canada à mesure qu'évoluera le projet.

Les renseignements fournis au gouvernement du Canada seront pris en considération lors de l'élaboration des documents relatifs aux approvisionnements. On tiendra compte des données recueillies dans le cadre de ce processus lors de la mise au point des critères d'évaluation de l'EDT. On s'attend à publier la version définitive de la DDP sur www.Achatsetventes.gc.ca au cours de l'été 2017.

Les membres de l'équipe des exigences en matière de services de bureau de dépannage et de services sur place en TI du gouvernement du Canada remercient toutes les personnes ayant participé au processus de mobilisation de l'industrie.

Annexe A – Liste des entreprises ayant répondu à la DDR n° 1 et qui ont participé à une rencontre individuelle

- IBM
- CGI

Annexe B – Liste des entreprises qui ont participé à la Journée de l'industrie

- Bell Canada
- CGI
- Cistel Technologies inc.
- Computer Sciences Canada inc.
- Dell EMC
- Donna Cona inc.
- Excel ITR
- Hewlett Packard Enterprise
- IBM Canada limitée
- MSi Corp (Solutions Moerae inc.)
- Pathway Communications
- Randstad Intérim inc.
- SRA Staffing
- TPG Technology
- Microsoft Canada inc.
- Valcom Consulting Group
- Wipro

Nota : Gartner était également présente à l'appui du ministère de la Justice.

Annexe C – Demande de renseignements (DDR)

Les documents en annexe intitulés *Lettre d'intérêt – Services de bureau de dépannage Justice Canada* doivent être insérés ici.

Annexe D – Présentation pour la Journée de l'industrie

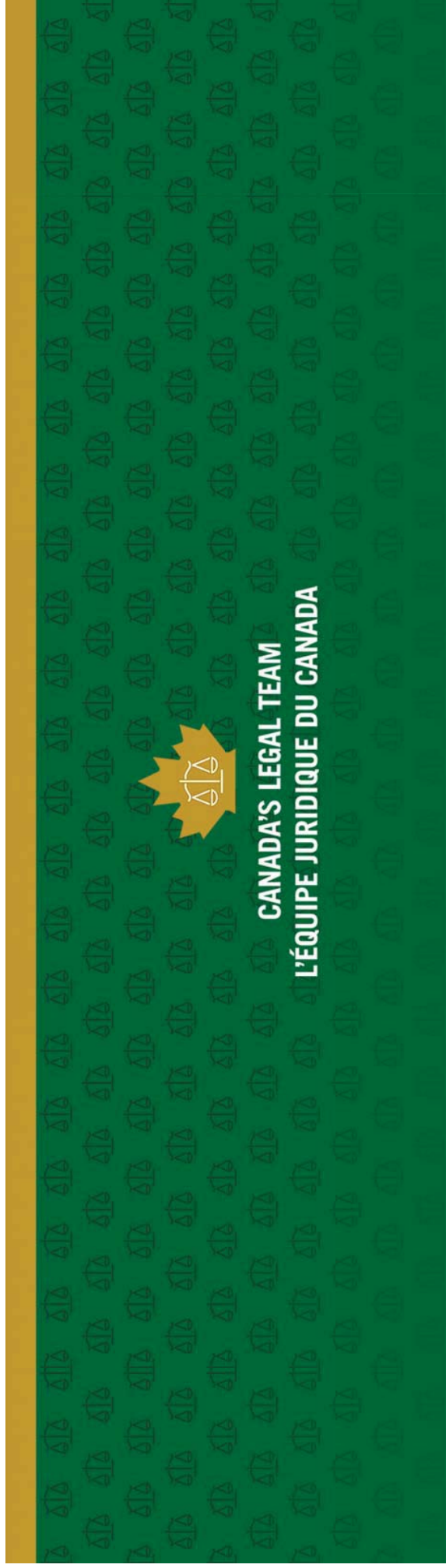
Le document en annexe intitulé *Présentation – Services de bureau de dépannage en TI et de soutien informatique sur place – Journée de l'industrie* doit être inséré ici.



FR_Justice Industry
Day.pptx



Justice Industry
Day.pptx



Services de centre d'assistance en TI et de soutien informatique sur place – Journée de l'industrie

20 juillet 2017



Department of Justice
Canada

Ministère de la Justice
Canada

Canada

Ordre du jour

- Présentation et règles de base
- Mot de bienvenue
- Historique de l’approvisionnement
- Aperçu de l’occasion d’affaires et de l’intention stratégique du ministère de la Justice
- Approvisionnement – Prochaines étapes
- Période de questions





Historique de l'approvisionnement

- Contrat unique (19159-001601/001/EW) découlant d'un processus d'approvisionnement concurrentiel mené en 2003. Il est venu à échéance le 31 mars 2017.
- On cherche à établir une entente à plus long terme.
- La DP n° 1 (septembre à novembre 2016) a été annulée.
- La DDR n° 1 a été publiée sur le site Achats et ventes en janvier 2017 – Les résultats y seront affichés.
- La communication a été établie avec plusieurs associations (CABiNET, Centre d'assistance en matière de matériel cryptographique, Association canadienne de la technologie de l'information, *National Association of Computer Consulting Businesses Canada* (Association nationale des entreprises de conseil en informatique), Association des entreprises autochtones de la fonction publique).
- La DDR n° 2 a été publiée en juin 2017.
- Un Résumé des commentaires et des résultats découlant de la DDR n° 1 et de la DDR n° 2 sera publié sur le site Achatsetventes.gc.ca au terme du processus de la DDR n° 2.
- Jour de l'industrie (aujourd'hui) – 20 juillet 2017

Et nous y voilà...

3



Department of Justice
Canada

Ministère de la Justice
Canada

Canada



Nous sommes l'Équipe juridique du Canada.

Le ministère de la Justice (Justice) est un ministère de taille moyenne. Les avocats comptent pour la moitié de son effectif. Les autres employés sont des membres du personnel de soutien, des spécialistes en communication, des comptables, des analystes, des cadres, des bibliothécaires et des spécialistes de la GI-TI, pour ne nommer que quelques-uns des emplois que nous y retrouvons. Ensemble, nous :

- faisons en sorte que le système juridique demeure adapté et accessible;
- définissons la politique juridique;
- rédigeons des lois;
- mettons à jour des lois en fonction de l'évolution des enjeux mondiaux pour assurer la sécurité de la population canadienne;
- réformons la justice pénale;
- aidons les familles confrontées à des séparations et à des divorces;
- conseillons tous les ministères et représentons la Couronne dans un vaste éventail de dossiers.

Justice fournit également des services de GI-TI au Service des poursuites pénales du Canada (SPPC), une agence distincte du gouvernement du Canada (GC).

Nous travaillons dans environ 17 bureaux régionaux et bureaux secondaires à travers le pays. En outre, de nombreux avocats de Justice sont intégrés à d'autres ministères et organismes fédéraux.

Nous sommes une main-d'œuvre assez diversifiée, mobile et dispersée qui a une grande incidence dans la vie des Canadiens.



Faits en bref sur nous		
Nombre d'employés	Justice	4 971
	SPPC	1 111
Nombre de dispositifs		Total 6 137
Applications prises en charge		
32		
Total annuel des incidents	Justice	31 753
	SPPC	5 192
Total annuel des demandes de service	Justice	8 939
	SPPC	2 465



Department of Justice
Canada

Ministère de la Justice
Canada

Canada

Justice a une culture numérique

- Nos outils numériques sont essentiels. Nous sommes une main-d'œuvre mobile qui utilise la technologie pour faire une différence dans la vie des Canadiens par des moyens très personnels et directs.
- Avec les outils numériques, nous explorons des occasions d'améliorer l'accès aux tribunaux, aux services juridiques et aux renseignements pour mieux servir la population canadienne.
- Il est primordial que nous continuions à explorer des façons d'utiliser différemment la technologie pour que notre organisation demeure productive et efficiente.

Nos outils doivent absolument fonctionner.



Faits en bref sur nous	
Ordinateurs de bureau	1 389
Ordinateurs portables	4 659
Tablettes	128
Dispositifs mobiles	2 382
Imprimantes réseau	567
Images de systèmes d'exploitation normalisées	4

5





Les services gérés impartis nous sont familiers.

- Nous sommes jumelés à SPC pour la prestation de services.
- Nos services de soutien sur place et de centre d'assistance sont impartis depuis plus de 15 ans.
- Dans le cadre d'une entente interministérielle, nous fournissons des services au Service des poursuites pénales du Canada.
- Nos employés ont l'habitude d'appeler un centre d'assistance pour obtenir du soutien informatique.



Par conséquent, les employés de Justice ont des attentes élevées à l'égard de notre fournisseur de services informatiques gérés.

6



De nouveaux partenariats pour l'impartition des services créent de nouvelles occasions.



Justice veut se procurer :

- **Des services d'un partenaire** qui travaille avec Justice et d'autres fournisseurs de services pour offrir des services intégrés de grande valeur.
- **Des services modernes qui favorisent des interactions de qualité** entre les employés et l'organisation et comprenant un éventail de fonctions, caractéristiques et services améliorés qui offriront une valeur ajoutée.
- **Des services qui s'intégreront à l'actuelle gamme de services** et de fonctions de Justice, de SPC et du SPPC au moyen d'approches et de processus de service à la clientèle communs et cohésifs.
- **Des services pouvant être bonifiés** en élargissant la gamme de services et de fonctions afin d'accroître la valeur des services à la clientèle au fil du temps.
- **Des services dont la valeur peut être démontrée** au moyen d'indicateurs de rendement et de mesures de la satisfaction et **qui peuvent être adaptés** dans le futur pour générer rapidement des économies de coûts en étant regroupés ou rationalisés.

7





Qu'est-ce qui fait partie de la portée?

- Services de centre d'assistance
- Services informatiques aux utilisateurs finaux
- Services de transition
- D'autres fonctions de soutien en font également partie, par exemple :
 - Services de gestion des relations et gouvernance
 - Services interfonctionnels



Approvisionnement – Prochaines étapes

- Présentation des exigences révisées à l'industrie.
- Cette activité vise à préciser la rétroaction obtenue (les commentaires sont encore les bienvenus) et à mobiliser la collectivité des fournisseurs.
- Le Canada souhaite faire participer le plus de soumissionnaires possible au processus.
- D'autres exigences se pointent à l'horizon...
- L'objectif est de publier la DP n° 2 dans quelques semaines.
- Elle sera publiée sur le site Achats et ventes et sera ouverte à tous.
- Le Canada est ouvert à vos commentaires.





Êtes-vous prêts à relever le défi?

Période de questions





**RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

Bid Receiving - PWGSC / Réception des
soumissions - TPSGC
11 Laurier St., / 11, rue Laurier
Place du Portage, Phase III
Core 0B2 / Noyau 0B2
Gatineau
Québec
K1A 0S5
Bid Fax: (819) 997-9776

**LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address
Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution
Informatics Professional Services - EL Division/Services
professionnels en informatique - division EL
4C2, Place du Portage
Gatineau
Québec
K1A 0S5

Title - Sujet JUSTICE CANADA HELP DESK SERVICES	
Solicitation No. - N° de l'invitation 19335-160056/C	Date 2017-05-30
Client Reference No. - N° de référence du client 19335-160056	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$SEL-637-31562
File No. - N° de dossier 637el.19335-160056	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2017-08-10	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Bitsene, Marlene	Buyer Id - Id de l'acheteur 637el
Telephone No. - N° de téléphone (873) 469-4833 ()	FAX No. - N° de FAX () -
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: Specified Herein Précisé dans les présentes	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Solicitation No. - N° de l'invitation
19335-160056/C
Client Ref. No. - N° de réf. du client
19335-160056/C

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
637e119335-160056

Buyer ID - Id de l'acheteur
637e1
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT
L'ACQUISITION DE SERVICES D'ASSISTANCE ET DE SOUTIEN
INFORMATIQUE SUR PLACE DE LA TI
POUR
LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

Objet de la présente demande de renseignements (DDR)

L'objet de la demande de renseignements (DDR) est d'aviser l'industrie que le Canada prévoit tenir une journée de l'industrie et/ou des rencontres individuelles avec des fournisseurs, afin de donner un aperçu de l'occasion d'affaires faisant l'objet d'appel d'offres ainsi que pour faciliter le dialogue entre les parties.

Le Canada encourage tous les soumissionnaires potentiels ayant la capacité de fournir de tels services, à envisager de participer aux consultations de l'industrie pour cet approvisionnement.

Le Canada prévoit publier une demande de propositions (DP) pour des services d'assistance et soutien informatique à l'utilisateur, y compris le soutien informatique sur place et les services d'ingénierie bureautique des ordinateurs portatifs et des postes de travail, ainsi que de tout autre dispositif de soutien. L'intention est de publier la présente DP au cours de l'été 2017.

Activités subséquentes

Le Canada prévoit tenir une journée de l'industrie et/ou des rencontres individuelles avec des soumissionnaires. L'un des principaux objectifs de cette consultation est d'accroître la participation de la collectivité des soumissionnaires, en vue d'obtenir un grand intérêt et en réponse à la DP.

Les réunions auront lieu à l'administration centrale du ministère de la Justice, au 275, rue Sparks (au coin de la rue Kent), Ottawa (Ontario). L'autorité contractante en informera l'industrie en temps opportun de l'heure, le lieu et la date de la journée de l'industrie. Cette information sera fournie à l'industrie au moyen d'une modification de la présente demande de renseignements.

Les modalités et les conditions applicables au processus de consultation sont énoncées dans la pièce jointe 1 – Entente de participation aux règles d'engagement. Tous les fournisseurs qui désirent participer à des activités d'engagement doivent signer la pièce jointe, y compris ceux qui ont déjà participé à des activités antérieures à la DDR pour cette exigence.

Un résumé du projet est fourni dans la pièce jointe 2 – Synopsis du projet de services d'assistance et de soutien informatique sur place de la TI.

Autorité contractante :

Nom : Marlene Bitsene

Titre : Chef d'équipe d'approvisionnements

Adresse électronique : marlene.bitsene@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Téléphone : 873-469-4833

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT
L'ACQUISITION DE SERVICES D'ASSISTANCE ET DE SOUTIEN INFORMATIQUE SUR
PLACE DE LA TI
POUR
LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

**PIÈCE JOINTE 1
ENTENTE DE PARTICIPATION AUX RÈGLES D'ENGAGEMENT**

Un des principes fondamentaux de la consultation auprès de l'industrie est qu'elle est réalisée avec le plus haut degré d'impartialité et d'équité entre toutes les parties. Aucune personne ou organisation ne peut jouir ou paraître avoir joui d'un avantage inusité ou injuste par rapport aux autres.

Tous les documents de l'État fournis pendant tout le processus de consultation de l'industrie, qui débute par la publication de la demande de renseignements (DDR) et se termine lorsqu'une DP officielle est publiée par le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement Achats et ventes, seront transmis à tous les participants qui ont convenu des règles d'engagement et qui les ont signées (« participant »).

Le processus de consultation consistera en des réunions avec les représentants de l'industrie afin de donner un aperçu de l'occasion d'affaires faisant l'objet d'appel d'offres ainsi que pour faciliter le dialogue entre les parties. Le Canada peut également obtenir de la rétroaction, les idées et les suggestions des participants au sujet du besoin du ministère de la Justice du Canada.

Le Canada ne divulguera pas de renseignements exclusifs ou de renseignements délicats sur le plan commercial au sujet d'un participant à autres participants ou à des tiers, sauf dans la mesure qui est prévue par la loi.

Le ministère de la Justice du Canada a retenu les services de Gartner Inc. (Gartner) pour évaluer les services d'assistance et soutien informatique à l'utilisateur, en appui au ministère de la Justice du Canada pour le développement de l'énoncé de travail (ÉT). Dans le cadre de ce travail d'analyse comparative, Gartner seront présents aux rencontres individuelles, avec l'accord des participants.

Veuillez inscrire un « X » dans la case ci-dessous pour indiquer votre préférence quant à la participation de Gartner à la réunion.

☐ Je vais rencontrer Justice Canada, en présence des représentants de Gartner, comme soutien à Justice du Canada.

OU

☐ Je vais rencontrer Justice Canada sans la présence des représentants de Gartner.

MODALITÉS

Les modalités qui suivent s'appliquent au processus consultatif. Afin d'encourager un dialogue ouvert, les participants conviennent de ce qui suit :

- a. Ils doivent discuter des différents points de vue concernant le projet de Justice Canada et fournir des solutions positives aux problèmes soulevés. Tous les participants doivent avoir l'occasion de faire part de leurs idées et suggestions.

-
- b. Ils NE doivent PAS révéler aux MÉDIAS et aux JOURNAUX des renseignements concernant le projet de Justice Canada pendant que le processus de consultation est en cours. Toutes les questions des médias doivent être transmises au Bureau des relations avec les médias de SPAC, au 819-420-5501.
- c. Ils doivent présenter leurs demandes de renseignements ou leurs commentaires aux représentants autorisés du Canada seulement, comme il est mentionné dans les avis publiés périodiquement par l'autorité contractante. Toute communication faite à un représentant non autorisé du Canada pourrait être sujette à une divulgation complète à tous les participants qui ont demandé de recevoir la documentation de la demande de renseignements.
- d. Les médias ne peuvent pas participer à la Journée de l'industrie ni aux rencontres individuelles.
- e. Le Canada n'a aucune obligation de publier une DP ou de négocier un quelconque marché pour toute phase du projet de Justice Canada.
- f. Tout au long de la publication de la DDR, l'ensemble des questions de l'industrie doit être fourni par écrit à l'autorité contractante. En vertu et sous réserve de la *Loi sur l'accès à l'information*, L.R., 1985, ch. A-1 et de toute autre exigence législative ou loi, tous les renseignements de tiers fournis par un participant et désignés clairement comme « exclusifs » ne seront ni communiqués ni divulgués.
- g. Les comptes rendus de la Journée de l'industrie seront consignés. L'information recueillie sera résumée et soumise à tous les participants via la publication sur www.achatsetventes.gc.ca, du résumé des commentaires et des résultats.
- h. S'il publie une DP, le Canada doit en établir, à son gré, toutes les modalités.
- i. Le Canada ne remboursera pas les frais engagés par toute personne ou entreprise pour participer au processus de consultation.
- j. Toutes les demandes de renseignements concernant l'approvisionnement dans le cadre du projet de Justice Canada doivent être transmises à l'autorité contractante.
- k. La participation au présent processus de consultation de l'industrie ne sera pas obligatoire pour toute DP subséquente. Aucun groupe ne sera exclu d'une DP subséquente sous prétexte qu'il n'est pas un participant.
- l. À tout moment au cours du présent processus, le participant peut signifier à l'autorité contractante qu'il ne souhaite plus prendre part au processus de consultation de l'industrie. Dès que l'autorité contractante aura reçu l'avis du participant, celui-ci ne sera plus inscrit aux rencontres individuelles.
- m. Si les participants refusent ou omettent de signer les règles d'engagement, ils seront exclus des rencontres individuelles. À cet égard, le présent accord d'engagement de l'industrie doit être signé par un agent dûment autorisé du participant.
- n. Le processus de règlement des différends qui devra être suivi en cas de conflit pendant le processus de consultation est décrit dans les paragraphes qui suivent.

Solicitation No. - N° de l'invitation
19335-160056/C
Client Ref. No. - N° de réf. du client
19335-160056/C

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
637e119335-160056

Buyer ID - Id de l'acheteur
637e1
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Processus de règlement des différends

1- Dans le cadre de discussions officieuses et de négociations de bonne foi, chaque partie doit faire tous les efforts raisonnables pour régler les différends et les réclamations ou pour mettre fin à des controverses découlant de cet engagement, ou qui sont liés d'une quelconque façon à celui-ci.

2- Tout différend entre les parties découlant du présent processus, ou lié d'une quelconque façon à celui-ci, doit être réglé en suivant le processus décrit ci-dessous :

- a. Tout différend doit d'abord être soumis au représentant du participant et au gestionnaire de SPAC responsable de la participation de l'industrie. Les parties auront trois jours ouvrables pour régler le différend.
- b. Dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 2a) ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être soumis au directeur de projet du participant et au directeur principal de SPAC de la division responsable de la gestion de la participation de l'industrie. Les parties auront trois jours ouvrables pour régler le différend.
- c. Si les représentants des parties indiqués au paragraphe 2b) ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être communiqué au président du participant et au directeur général de SPAC, qui disposeront de trois jours ouvrables pour régler le différend.
- d. Si les représentants des parties indiqués au paragraphe 2c) ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être communiqué au président-directeur général du participant et au sous-ministre adjoint de SPAC, Direction générale des approvisionnements, qui disposeront de cinq jours ouvrables pour régler le différend.
- e. Si les représentants des parties précisées au paragraphe 2d) ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, l'autorité contractante a cinq jours ouvrables pour rendre une décision par écrit. Cette décision doit comprendre une description détaillée du différend et les motifs de la décision. L'autorité contractante devra en remettre une copie signée au participant.

En signant ce document, le participant déclare avoir les pleins pouvoirs pour lier l'entreprise mentionnée ci-dessous et accepter en son nom et au nom de l'entreprise d'être lié aux modalités énoncées dans le présent document.

Nom de l'entreprise (en caractères d'imprimerie) : _____

Nom du représentant (en caractères d'imprimerie) : _____

Titre ou poste (en caractères d'imprimerie) : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Signature : _____
(J'ai le pouvoir de lier l'entreprise.)

Date : _____

Solicitation No. - N° de l'invitation
19335-160056/C
Client Ref. No. - N° de réf. du client
19335-160056/C

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
637e119335-160056

Buyer ID - Id de l'acheteur
637e1
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT
L'ACQUISITION DE SERVICES D'ASSISTANCE ET DE SOUTIEN INFORMATIQUE SUR
PLACE DE LA TI
POUR
LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

**PIÈCE JOINTE 2
SYNOPSIS DU PROJET DE SERVICES D'ASSISTANCE ET DE SOUTIEN INFORMATIQUE
SUR PLACE DE LA TI**

Table des matières

Introduction

Définition des besoins

**Durée du contrat
Accord type applicabilité et exclusions
La stratégie de sélection des fournisseurs
Engagement auprès de l'industrie
Rétroaction de la DDR à l'industrie**

Planification

**Phase 1 – Demande de renseignements (DDR) – DDR no 1
Phase 2 – Réunions de suivi
Phase 3 – DDR no 2 et réunions de suivi
Phase 4 – Demande de propositions (DP)**

Introduction

Les services d'assistance et de soutien informatique sur place de la TI du ministère de la Justice (JUS) appuient les deux utilisateurs JUS et le Service des poursuites pénales du Canada (SPPC), un organisme indépendant du gouvernement du Canada qui reçoivent des services de TI de JUS. Ces services de soutien sont dédiés aux personnels de JUS et du SPPC lorsqu'ils signalent des problèmes de TI et fournisse une résolution. Les services du Centre d'assistance sont à la disposition des utilisateurs dans la région de la capitale nationale (RCN), ainsi que les bureaux régionaux et les bureaux auxiliaires; toutefois, les services de soutien informatique sur place, y compris bris du matériel / services de réparation, sont pour les utilisateurs de la RCN seulement. Le Bureau d'aide à la clientèle et des services de soutien informatique sur place offre un ensemble de services de gestion des systèmes de TI de JUS et du SPPC comme suit :

Services de dépannage

Le Bureau d'aide à la clientèle sera le principal point de contact pour les utilisateurs de JUS et du SPPC afin de signaler les incidents ou demander des services, et il est le groupe responsable de l'entretien de tous les renseignements se rapportant aux utilisateurs et les incidents et les demandes de service déclarées par eux.

Services de soutien informatique sur place

Le soutien informatique sur place fournira des professionnels bilingues, hautement qualifié techniquement avec des compétences de service à la clientèle exemplaire afin d'interagir directement avec le personnel de JUS et du SPPC. Ce groupe est responsable de l'acceptation et de la résolution des incidents attribués à partir du centre de dépannage. En collaboration avec le groupe du Centre de dépannage, le groupe des représentants des services de soutien informatique sur place agira comme le principal groupe de soutien pour les communautés d'utilisateurs de JUS et du SPPC et, à ce titre, sont appelés à s'occuper de la grande majorité des besoins en matière de soutien. Cette équipe permettra de remplir les fonctions d'un « deuxième palier » de Groupe de soutien.

Bris du matériel / services de réparation

Le groupe de bris de matériel / service de réparation fournira des services de réparation et de remplacement sous garantie et post-garantie pour les imprimantes, les postes de travail et de l'équipement périphérique de JUS et SPPC situés dans les bureaux de JUS et de SPPC dans la région de la capitale nationale. Le groupe de bris de matériel / service de réparation aidera le Bureau d'aide à la gestion de l'information au sujet des incidents et des problèmes touchant le matériel, et est responsable de l'analyse des tendances et des problèmes dans l'ensemble des pièces et la gestion des stocks.

Définition des besoins

JUS a besoin des services professionnels en informatique pour l'exploitation d'un service adapté à leurs besoins grâce à un centre de dépannage national centralisé d'assistance sur place, en plus de fournir des services de soutien dans la région de la capitale nationale, ainsi que le Bureau national des services d'ingénierie. Le service fournira des Services de dépannage de niveau 1, des services de soutien sur place de bris et réparation de niveau 2, des services d'ingénierie et des services de soutien de niveau 3, et les services professionnels par l'entremise d'un groupe de travail sur un processus d'autorisation au fur et à mesure des besoins pour; gestionnaire de projet, architecte, solution de sécurité architecte, analyste, chef d'équipe des services sur place et représentant des services sur place.

L'information sur les détails du besoin a été fournie dans le cadre des activités d'engagement préalables et est disponible à l'adresse www.achatsetventes.gc.ca aux termes de l'invitation à soumissionner no 19335-160056/B.

Durée du contrat

La période prévue du contrat initial est estimée à quatre ans, avec une option irrévocable de prolonger cette période initiale par deux autres périodes d'un an.

Accord type applicabilité et exclusions

Le présent marché public seront assujettis aux accords commerciaux, y compris l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA), de l'Organisation mondiale du commerce - Accord sur les marchés publics (OMC-AMP), de l'Accord de libre-échange Canada-Chili (ALECC), le Canada et le Pérou (Accord de libre-échange CPFTA Canada-Columbia), l'Accord de libre-échange (CCoIFTA Canada-Panama), l'Accord de libre-échange (CPanFTA) et de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI).

Cette exigence ne sera pas assujettie à l'entente sur les revendications territoriales globales (ERTG), comme les emplacements ne relèvent pas de l'une des régions visées par les ententes ratifiées.

La stratégie de sélection des fournisseurs

Une demande de proposition (DP) résultant de cette demande de renseignements (DDR) sera affichée sur le site Web www.achatsetventes.gc.ca.

Engagement auprès de l'industrie

Le but de la demande de renseignements no 1 (invitation no 19335-160056/B) était de recevoir de la rétroaction, des idées et des suggestions de la part des fournisseurs concernant le service de dépannage et des services de soutien.

Les principaux objectifs de la DDR no 1 étaient de:

-
- a. obtenir une compréhension claire sur la question de savoir si les fournisseurs peuvent répondre aux exigences de la DP de JUS concernant ce service de dépannage et des services de soutien technique à un coût raisonnable pour la Couronne. Quels sont les domaines précis de la DP qui engendrent des préoccupations de la part des fournisseurs potentiels et ce qui les empêcherait de répondre à l'appel d'offres, et pourquoi? Si ces préoccupations ont été abordées, est-ce que ce besoin pourrait être d'intérêt pour les fournisseurs? (c.-à-d. le fournisseur serait-il prêt à soumissionner pour le besoin?)
 - b. Comprendre le modèle d'affaires actuel pour la fourniture de ce service de dépannage et des services de soutien connexes pour le secteur public et le secteur privé. Est-ce qu'il y a une approche différente que le fournisseur pourrait recommander au gouvernement du Canada pour passer un contrat, de tels services?
 - c. Comprendre comment le bureau de service de dépannage et les services de soutien sont modernisés, y compris les changements ayant trait à l'interface et l'engagement avec les utilisateurs, et les avantages connexes pour les organisations et pour les utilisateurs.
 - d. Comprendre les obstacles qui empêchent l'industrie de répondre à cette demande de propositions du gouvernement du Canada pour les services techniques. S'il y a des éléments de l'ébauche de DP qui empêcherait un fournisseur qualifié de fournir ces services, quels changements pourraient être apportés à ces obstacles?

L'objet de la demande de renseignements no 2 (invitation no 19335-160056/C) est d'aviser l'industrie que le Canada prévoit tenir une journée de industrie et/ou des rencontres individuelles avec des fournisseurs afin de donner un aperçu de l'occasion d'affaires soumis ainsi que pour faciliter le dialogue entre les parties. Si nécessaire, la rétroaction de l'industrie pourraient être demandés sur le besoin et d'autres détails seront annoncés par une modification à la présente demande de renseignements no 2.

Rétroaction de la DDR à l'industrie

Les commentaires de l'industrie seront pris en compte et serviront à clarifier tout aspect du besoin de JUS, tel que requis, y compris la DP, et son énoncé de travail et les critères d'évaluation. Pour accroître la transparence et l'équité, un résumé des commentaires et des résultats découlant de la demande de renseignements no 1 et no 2 de sera publié sur www.achatsetventes.gc.ca.

Planification

Le processus de consultation de l'industrie a commencé à la demande de renseignements no 1, suivie par des rencontres individuelles avec les répondants, le processus de la demande de renseignements no 2 et se terminera lorsqu'une demande de propositions officielle ou d'autres processus concurrentiel est publiée sur www.achatsetventes.gc.ca.

Phase 1 – Demande de renseignements (DDR) – DDR no 1

Cette demande de renseignements a fournis à l'industrie un document préliminaire de la DP, y compris l'énoncé de travail et des critères d'évaluation des soumissions. L'industrie était tenue de fournir des commentaires sur tous les aspects détaillés dans l'ébauche de la DP – Annexe A.

Une liste des questions spécifiques à l'industrie a été incluse dans la demande de renseignements no 1 du document.

Phase 2 – Réunions de suivi

Dans le cadre de sa demande de renseignements no 1, le Canada a rencontré des participants qui ont indiqué dans leur réponse à la DDR de leur intérêt à participer à une réunion de suivi.

Phase 3 – DDR no 2 et réunions de suivi

Ce processus de consultation consistera en une journée de l'industrie et/ou rencontres individuelles afin de donner un aperçu de l'occasion d'affaires soumis ainsi que pour faciliter le dialogue entre toutes les parties. Le Canada peut également obtenir de la rétroaction, les idées et les suggestions des participants concernant le besoin du ministère de la Justice du Canada.

Phase 4 – Demande de propositions (DP)

Le Canada a l'intention de publier la DP en été 2017.



RETURN BIDS TO:

RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

**Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions
- TPSGC**

11 Laurier St., / 11, rue Laurier

Place du Portage, Phase III

Core 0B2 / Noyau 0B2

Gatineau

Québec

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

Vendor/Firm Name and Address

**Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur**

Issuing Office - Bureau de distribution

Informatics Professional Services - EL

Division/Services professionnels en informatique -

division EL

4C2, Place du Portage

Gatineau

Québec

K1A 0S5

Title - Sujet JUSTICE CANADA HELP DESK SERVICES	
Solicitation No. - N° de l'invitation 19335-160056/C	Amendment No. - N° modif. 002
Client Reference No. - N° de référence du client 19335-160056	Date 2017-07-11
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-SEL-637-31562	
File No. - N° de dossier 637el.19335-160056	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2017-08-10	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Bitsene, Marlene	Buyer Id - Id de l'acheteur 637el
Telephone No. - N° de téléphone (873) 469-4833 ()	FAX No. - N° de FAX () -
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Solicitation No. - N° de l'invitation
19335-160056/C
Client Ref. No. - N° de réf. du client
19335-160056/C

Amd. No. - N° de la modif.
002
File No. - N° du dossier
637e119335-160056

Buyer ID - Id de l'acheteur
637e1
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT
L'ACQUISITION DE SERVICES D'ASSISTANCE ET DE SOUTIEN
INFORMATIQUE SUR PLACE DE LA TI
POUR
LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

L'objet de la présente modification N°002 à la demande de renseignements est de modifier la date de soumission du formulaire d'inscription à la journée de l'industrie.

La nouvelle date de soumission du formulaire d'inscription est le 18 juillet 2017.

Objet de la présente demande de renseignements (DDR)

L'objet de la demande de renseignements (DDR) est d'aviser l'industrie que le Canada va tenir une journée de l'industrie avec des fournisseurs, afin de donner un aperçu de l'occasion d'affaires faisant l'objet d'appel d'offres ainsi que pour faciliter le dialogue entre les parties.

Le Canada encourage tous les soumissionnaires potentiels ayant la capacité de fournir de tels services, à envisager de participer aux consultations de l'industrie pour cet approvisionnement.

Le Canada prévoit publier une demande de propositions (DP) pour des services d'assistance et soutien informatique à l'utilisateur, y compris le soutien informatique sur place et les services d'ingénierie bureautique des ordinateurs portatifs et des postes de travail, ainsi que de tout autre dispositif de soutien. L'intention est de publier la présente DP au cours de l'été 2017.

Journée de l'industrie

La journée de l'industrie se tiendra :

- **Le 20 juillet 2017 de 10h00 à 12h00,**
- **à l'administration centrale du ministère de la Justice, au 275, rue Sparks (au coin nord-ouest de l'intersection avec la rue Kent), Ottawa (Ontario)**

Les fournisseurs désirant participer à la journée de l'industrie doivent remplir le formulaire d'inscription dans la page suivante de ce document et le retourner à l'autorité contractante le ou avant le 18 juillet 2017. L'ordre du jour de la journée de l'industrie sera fourni aux fournisseurs sur réception du formulaire d'inscription.

Les modalités et les conditions applicables au processus de consultation sont énoncées dans la pièce jointe 1 – Entente de participation aux règles d'engagement. **Tous les fournisseurs qui désirent participer à des activités d'engagement doivent signer la pièce jointe, y compris ceux qui ont déjà participé à des activités antérieures à la DDR pour cette exigence.**

Solicitation No. - N° de l'invitation
19335-160056/C
Client Ref. No. - N° de réf. du client
19335-160056/C

Amd. No. - N° de la modif.
002
File No. - N° du dossier
637e119335-160056

Buyer ID - Id de l'acheteur
637e1
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Un résumé du projet est fourni dans la pièce jointe 2 – Synopsis du projet de services d'assistance et de soutien informatique sur place de la TI.

Autorité contractante :

Nom : Marlene Bitsene

Titre : Chef d'équipe d'approvisionnements

Adresse électronique : marlene.bitsene@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Téléphone : 873-469-4833

Solicitation No. - N° de l'invitation
19335-160056/C
Client Ref. No. - N° de réf. du client
19335-160056/C

Amd. No. - N° de la modif.
002
File No. - N° du dossier
637e119335-160056

Buyer ID - Id de l'acheteur
637e1
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT
L'ACQUISITION DE SERVICES D'ASSISTANCE ET DE SOUTIEN INFORMATIQUE SUR
PLACE DE LA TI
POUR
LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

**FORMULAIRE D'INSCRIPTION
JOURNÉE DE L'INDUSTRIE**

**Veillez s'il vous plait compléter le formulaire et le ré-envoyer à
marlene.bitsene@tpsgc-pwgsc.gc.ca le ou avant le 18 juillet 2017.**

Nom de la compagnie: _____

Noms des participants (maximum de trois (3)):

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT
L'ACQUISITION DE SERVICES D'ASSISTANCE ET DE SOUTIEN INFORMATIQUE SUR
PLACE DE LA TI
POUR
LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

**PIÈCE JOINTE 1
ENTENTE DE PARTICIPATION AUX RÈGLES D'ENGAGEMENT**

Un des principes fondamentaux de la consultation auprès de l'industrie est qu'elle est réalisée avec le plus haut degré d'impartialité et d'équité entre toutes les parties. Aucune personne ou organisation ne peut jouir ou paraître avoir joui d'un avantage inusité ou injuste par rapport aux autres.

Tous les documents de l'État fournis pendant tout le processus de consultation de l'industrie, qui débute par la publication de la demande de renseignements (DDR) et se termine lorsqu'une DP officielle est publiée par le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement Achats et ventes, seront transmis à tous les participants qui ont convenu des règles d'engagement et qui les ont signées (« participant »).

Le processus de consultation consistera en des réunions avec les représentants de l'industrie afin de donner un aperçu de l'occasion d'affaires faisant l'objet d'appel d'offres ainsi que pour faciliter le dialogue entre les parties. Le Canada peut également obtenir de la rétroaction, les idées et les suggestions des participants au sujet du besoin du ministère de la Justice du Canada.

Le Canada ne divulguera pas de renseignements exclusifs ou de renseignements délicats sur le plan commercial au sujet d'un participant à autres participants ou à des tiers, sauf dans la mesure qui est prévue par la loi.

Le ministère de la Justice du Canada a retenu les services de Gartner Inc. (Gartner) pour évaluer les services d'assistance et soutien informatique à l'utilisateur, en appui au ministère de la Justice du Canada pour le développement de l'énoncé de travail (ÉT). Dans le cadre de ce travail d'analyse comparative, Gartner seront présents aux rencontres individuelles, avec l'accord des participants.

Veuillez inscrire un « X » dans la case ci-dessous pour indiquer votre préférence quant à la participation de Gartner à la réunion.

☐ Je vais rencontrer Justice Canada, en présence des représentants de Gartner, comme soutien à Justice du Canada.

OU

☐ Je vais rencontrer Justice Canada sans la présence des représentants de Gartner.

MODALITÉS

Les modalités qui suivent s'appliquent au processus consultatif. Afin d'encourager un dialogue ouvert, les participants conviennent de ce qui suit :

- a. Ils doivent discuter des différents points de vue concernant le projet de Justice Canada et fournir des solutions positives aux problèmes soulevés. Tous les participants doivent avoir l'occasion de faire part de leurs idées et suggestions.

-
- b. Ils NE doivent PAS révéler aux MÉDIAS et aux JOURNAUX des renseignements concernant le projet de Justice Canada pendant que le processus de consultation est en cours. Toutes les questions des médias doivent être transmises au Bureau des relations avec les médias de SPAC, au 819-420-5501.
- c. Ils doivent présenter leurs demandes de renseignements ou leurs commentaires aux représentants autorisés du Canada seulement, comme il est mentionné dans les avis publiés périodiquement par l'autorité contractante. Toute communication faite à un représentant non autorisé du Canada pourrait être sujette à une divulgation complète à tous les participants qui ont demandé de recevoir la documentation de la demande de renseignements.
- d. Les médias ne peuvent pas participer à la Journée de l'industrie ni aux rencontres individuelles.
- e. Le Canada n'a aucune obligation de publier une DP ou de négocier un quelconque marché pour toute phase du projet de Justice Canada.
- f. Tout au long de la publication de la DDR, l'ensemble des questions de l'industrie doit être fourni par écrit à l'autorité contractante. En vertu et sous réserve de la *Loi sur l'accès à l'information*, L.R., 1985, ch. A-1 et de toute autre exigence législative ou loi, tous les renseignements de tiers fournis par un participant et désignés clairement comme « exclusifs » ne seront ni communiqués ni divulgués.
- g. Les comptes rendus de la Journée de l'industrie seront consignés. L'information recueillie sera résumée et soumise à tous les participants via la publication sur www.achatsetventes.gc.ca, du résumé des commentaires et des résultats.
- h. S'il publie une DP, le Canada doit en établir, à son gré, toutes les modalités.
- i. Le Canada ne remboursera pas les frais engagés par toute personne ou entreprise pour participer au processus de consultation.
- j. Toutes les demandes de renseignements concernant l'approvisionnement dans le cadre du projet de Justice Canada doivent être transmises à l'autorité contractante.
- k. La participation au présent processus de consultation de l'industrie ne sera pas obligatoire pour toute DP subséquente. Aucun groupe ne sera exclu d'une DP subséquente sous prétexte qu'il n'est pas un participant.
- l. À tout moment au cours du présent processus, le participant peut signifier à l'autorité contractante qu'il ne souhaite plus prendre part au processus de consultation de l'industrie. Dès que l'autorité contractante aura reçu l'avis du participant, celui-ci ne sera plus inscrit aux rencontres individuelles.
- m. Si les participants refusent ou omettent de signer les règles d'engagement, ils seront exclus des rencontres individuelles. À cet égard, le présent accord d'engagement de l'industrie doit être signé par un agent dûment autorisé du participant.
- n. Le processus de règlement des différends qui devra être suivi en cas de conflit pendant le processus de consultation est décrit dans les paragraphes qui suivent.

Solicitation No. - N° de l'invitation
19335-160056/C
Client Ref. No. - N° de réf. du client
19335-160056/C

Amd. No. - N° de la modif.
002
File No. - N° du dossier
637e119335-160056

Buyer ID - Id de l'acheteur
637e1
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Processus de règlement des différends

1- Dans le cadre de discussions officieuses et de négociations de bonne foi, chaque partie doit faire tous les efforts raisonnables pour régler les différends et les réclamations ou pour mettre fin à des controverses découlant de cet engagement, ou qui sont liés d'une quelconque façon à celui-ci.

2- Tout différend entre les parties découlant du présent processus, ou lié d'une quelconque façon à celui-ci, doit être réglé en suivant le processus décrit ci-dessous :

- a. Tout différend doit d'abord être soumis au représentant du participant et au gestionnaire de SPAC responsable de la participation de l'industrie. Les parties auront trois jours ouvrables pour régler le différend.
- b. Dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 2a) ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être soumis au directeur de projet du participant et au directeur principal de SPAC de la division responsable de la gestion de la participation de l'industrie. Les parties auront trois jours ouvrables pour régler le différend.
- c. Si les représentants des parties indiqués au paragraphe 2b) ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être communiqué au président du participant et au directeur général de SPAC, qui disposeront de trois jours ouvrables pour régler le différend.
- d. Si les représentants des parties indiqués au paragraphe 2c) ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être communiqué au président-directeur général du participant et au sous-ministre adjoint de SPAC, Direction générale des approvisionnements, qui disposeront de cinq jours ouvrables pour régler le différend.
- e. Si les représentants des parties précisées au paragraphe 2d) ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, l'autorité contractante a cinq jours ouvrables pour rendre une décision par écrit. Cette décision doit comprendre une description détaillée du différend et les motifs de la décision. L'autorité contractante devra en remettre une copie signée au participant.

En signant ce document, le participant déclare avoir les pleins pouvoirs pour lier l'entreprise mentionnée ci-dessous et accepter en son nom et au nom de l'entreprise d'être lié aux modalités énoncées dans le présent document.

Nom de l'entreprise (en caractères d'imprimerie) : _____

Nom du représentant (en caractères d'imprimerie) : _____

Titre ou poste (en caractères d'imprimerie) : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Signature : _____
(J'ai le pouvoir de lier l'entreprise.)

Date : _____

Solicitation No. - N° de l'invitation
19335-160056/C
Client Ref. No. - N° de réf. du client
19335-160056/C

Amd. No. - N° de la modif.
002
File No. - N° du dossier
637e119335-160056

Buyer ID - Id de l'acheteur
637e1
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT
L'ACQUISITION DE SERVICES D'ASSISTANCE ET DE SOUTIEN INFORMATIQUE SUR
PLACE DE LA TI
POUR
LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

**PIÈCE JOINTE 2
SYNOPSIS DU PROJET DE SERVICES D'ASSISTANCE ET DE SOUTIEN INFORMATIQUE
SUR PLACE DE LA TI**

Table des matières

Introduction

Définition des besoins

Durée du contrat
Accord type applicabilité et exclusions
La stratégie de sélection des fournisseurs
Engagement auprès de l'industrie
Rétroaction de la DDR à l'industrie

Planification

Phase 1 – Demande de renseignements (DDR) – DDR no 1
Phase 2 – Réunions de suivi
Phase 3 – DDR no 2 et réunions de suivi
Phase 4 – Demande de propositions (DP)

Introduction

Les services d'assistance et de soutien informatique sur place de la TI du ministère de la Justice (JUS) appuient les deux utilisateurs JUS et le Service des poursuites pénales du Canada (SPPC), un organisme indépendant du gouvernement du Canada qui reçoivent des services de TI de JUS. Ces services de soutien sont dédiés aux personnels de JUS et du SPPC lorsqu'ils signalent des problèmes de TI et fournisse une résolution. Les services du Centre d'assistance sont à la disposition des utilisateurs dans la région de la capitale nationale (RCN), ainsi que les bureaux régionaux et les bureaux auxiliaires; toutefois, les services de soutien informatique sur place, y compris bris du matériel / services de réparation, sont pour les utilisateurs de la RCN seulement. Le Bureau d'aide à la clientèle et des services de soutien informatique sur place offre un ensemble de services de gestion des systèmes de TI de JUS et du SPPC comme suit :

Services de dépannage

Le Bureau d'aide à la clientèle sera le principal point de contact pour les utilisateurs de JUS et du SPPC afin de signaler les incidents ou demander des services, et il est le groupe responsable de l'entretien de tous les renseignements se rapportant aux utilisateurs et les incidents et les demandes de service déclarées par eux.

Services de soutien informatique sur place

Le soutien informatique sur place fournira des professionnels bilingues, hautement qualifié techniquement avec des compétences de service à la clientèle exemplaire afin d'interagir directement avec le personnel de JUS et du SPPC. Ce groupe est responsable de l'acceptation et de la résolution des incidents attribués à partir du centre de dépannage. En collaboration avec le groupe du Centre de dépannage, le groupe des représentants des services de soutien informatique sur place agira comme le principal groupe de soutien pour les communautés d'utilisateurs de JUS et du SPPC et, à ce titre, sont appelés à s'occuper de la grande majorité des besoins en matière de soutien. Cette équipe permettra de remplir les fonctions d'un « deuxième palier » de Groupe de soutien.

Bris du matériel / services de réparation

Le groupe de bris de matériel / service de réparation fournira des services de réparation et de remplacement sous garantie et post-garantie pour les imprimantes, les postes de travail et de l'équipement périphérique de JUS et SPPC situés dans les bureaux de JUS et de SPPC dans la région de la capitale nationale. Le groupe de bris de matériel / service de réparation aidera le Bureau d'aide à la gestion de l'information au sujet des incidents et des problèmes touchant le matériel, et est responsable de l'analyse des tendances et des problèmes dans l'ensemble des pièces et la gestion des stocks.

Définition des besoins

JUS a besoin des services professionnels en informatique pour l'exploitation d'un service adapté à leurs besoins grâce à un centre de dépannage national centralisé d'assistance sur place, en plus de fournir des services de soutien dans la région de la capitale nationale, ainsi que le Bureau national des services d'ingénierie. Le service fournira des Services de dépannage de niveau 1, des services de soutien sur place de bris et réparation de niveau 2, des services d'ingénierie et des services de soutien de niveau 3, et les services professionnels par l'entremise d'un groupe de travail sur un processus d'autorisation au fur et à mesure des besoins pour; gestionnaire de projet, architecte, solution de sécurité architecte, analyste, chef d'équipe des services sur place et représentant des services sur place.

L'information sur les détails du besoin a été fournie dans le cadre des activités d'engagement préalables et est disponible à l'adresse www.achatsetventes.gc.ca aux termes de l'invitation à soumissionner no 19335-160056/B.

Durée du contrat

La période prévue du contrat initial est estimée à quatre ans, avec une option irrévocable de prolonger cette période initiale par deux autres périodes d'un an.

Accord type applicabilité et exclusions

Le présent marché public seront assujettis aux accords commerciaux, y compris l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA), de l'Organisation mondiale du commerce - Accord sur les marchés publics (OMC-AMP), de l'Accord de libre-échange Canada-Chili (ALECC), le Canada et le Pérou (Accord de libre-échange CPFTA Canada-Columbia), l'Accord de libre-échange (CCoIFTA Canada-Panama), l'Accord de libre-échange (CPanFTA) et de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI).

Cette exigence ne sera pas assujettie à l'entente sur les revendications territoriales globales (ERTG), comme les emplacements ne relèvent pas de l'une des régions visées par les ententes ratifiées.

La stratégie de sélection des fournisseurs

Une demande de proposition (DP) résultant de cette demande de renseignements (DDR) sera affichée sur le site Web www.achatsetventes.gc.ca.

Engagement auprès de l'industrie

Le but de la demande de renseignements no 1 (invitation no 19335-160056/B) était de recevoir de la rétroaction, des idées et des suggestions de la part des fournisseurs concernant le service de dépannage et des services de soutien.

Les principaux objectifs de la DDR no 1 étaient de:

-
- a. obtenir une compréhension claire sur la question de savoir si les fournisseurs peuvent répondre aux exigences de la DP de JUS concernant ce service de dépannage et des services de soutien technique à un coût raisonnable pour la Couronne. Quels sont les domaines précis de la DP qui engendrent des préoccupations de la part des fournisseurs potentiels et ce qui les empêcherait de répondre à l'appel d'offres, et pourquoi? Si ces préoccupations ont été abordées, est-ce que ce besoin pourrait être d'intérêt pour les fournisseurs? (c.-à-d. le fournisseur serait-il prêt à soumissionner pour le besoin?)
 - b. Comprendre le modèle d'affaires actuel pour la fourniture de ce service de dépannage et des services de soutien connexes pour le secteur public et le secteur privé. Est-ce qu'il y a une approche différente que le fournisseur pourrait recommander au gouvernement du Canada pour passer un contrat, de tels services?
 - c. Comprendre comment le bureau de service de dépannage et les services de soutien sont modernisés, y compris les changements ayant trait à l'interface et l'engagement avec les utilisateurs, et les avantages connexes pour les organisations et pour les utilisateurs.
 - d. Comprendre les obstacles qui empêchent l'industrie de répondre à cette demande de propositions du gouvernement du Canada pour les services techniques. S'il y a des éléments de l'ébauche de DP qui empêcherait un fournisseur qualifié de fournir ces services, quels changements pourraient être apportés à ces obstacles?

L'objet de la demande de renseignements no 2 (invitation no 19335-160056/C) est d'aviser l'industrie que le Canada prévoit tenir une journée de industrie et/ou des rencontres individuelles avec des fournisseurs afin de donner un aperçu de l'occasion d'affaires soumis ainsi que pour faciliter le dialogue entre les parties. Si nécessaire, la rétroaction de l'industrie pourraient être demandés sur le besoin et d'autres détails seront annoncés par une modification à la présente demande de renseignements no 2.

Rétroaction de la DDR à l'industrie

Les commentaires de l'industrie seront pris en compte et serviront à clarifier tout aspect du besoin de JUS, tel que requis, y compris la DP, et son énoncé de travail et les critères d'évaluation. Pour accroître la transparence et l'équité, un résumé des commentaires et des résultats découlant de la demande de renseignements no 1 et no 2 de sera publié sur www.achatsetventes.gc.ca.

Planification

Le processus de consultation de l'industrie a commencé à la demande de renseignements no 1, suivie par des rencontres individuelles avec les répondants, le processus de la demande de renseignements no 2 et se terminera lorsqu'une demande de propositions officielle ou d'autres processus concurrentiel est publiée sur www.achatsetventes.gc.ca.

Phase 1 – Demande de renseignements (DDR) – DDR no 1

Cette demande de renseignements a fournis à l'industrie un document préliminaire de la DP, y compris l'énoncé de travail et des critères d'évaluation des soumissions. L'industrie était tenue de fournir des commentaires sur tous les aspects détaillés dans l'ébauche de la DP – Annexe A.

Une liste des questions spécifiques à l'industrie a été incluse dans la demande de renseignements no 1 du document.

Phase 2 – Réunions de suivi

Dans le cadre de sa demande de renseignements no 1, le Canada a rencontré des participants qui ont indiqué dans leur réponse à la DDR de leur intérêt à participer à une réunion de suivi.

Phase 3 – DDR no 2 et réunions de suivi

Ce processus de consultation consistera en une journée de l'industrie et/ou rencontres individuelles afin de donner un aperçu de l'occasion d'affaires soumis ainsi que pour faciliter le dialogue entre toutes les parties. Le Canada peut également obtenir de la rétroaction, les idées et les suggestions des participants concernant le besoin du ministère de la Justice du Canada.

Phase 4 – Demande de propositions (DP)

Le Canada a l'intention de publier la DP en été 2017.



RETURN BIDS TO:

RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

**Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions
- TPSGC**

11 Laurier St., / 11, rue Laurier

Place du Portage, Phase III

Core 0B2 / Noyau 0B2

Gatineau

Québec

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

Vendor/Firm Name and Address

**Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur**

Issuing Office - Bureau de distribution

Informatics Professional Services - EL

Division/Services professionnels en informatique -
division EL

4C2, Place du Portage

Gatineau

Québec

K1A 0S5

Title - Sujet JUSTICE CANADA HELP DESK SERVICES	
Solicitation No. - N° de l'invitation 19335-160056/C	Amendment No. - N° modif. 001
Client Reference No. - N° de référence du client 19335-160056	Date 2017-06-28
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$\$EL-637-31562	
File No. - N° de dossier 637el.19335-160056	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2017-08-10	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Bitsene, Marlene	Buyer Id - Id de l'acheteur 637el
Telephone No. - N° de téléphone (873) 469-4833 ()	FAX No. - N° de FAX () -
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Solicitation No. - N° de l'invitation
19335-160056/C
Client Ref. No. - N° de réf. du client
19335-160056/C

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
637e119335-160056

Buyer ID - Id de l'acheteur
637e1
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT
L'ACQUISITION DE SERVICES D'ASSISTANCE ET DE SOUTIEN
INFORMATIQUE SUR PLACE DE LA TI
POUR
LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

Objet de la présente demande de renseignements (DDR)

L'objet de la demande de renseignements (DDR) est d'aviser l'industrie que le Canada va tenir une journée de l'industrie avec des fournisseurs, afin de donner un aperçu de l'occasion d'affaires faisant l'objet d'appel d'offres ainsi que pour faciliter le dialogue entre les parties.

Le Canada encourage tous les soumissionnaires potentiels ayant la capacité de fournir de tels services, à envisager de participer aux consultations de l'industrie pour cet approvisionnement.

Le Canada prévoit publier une demande de propositions (DP) pour des services d'assistance et soutien informatique à l'utilisateur, y compris le soutien informatique sur place et les services d'ingénierie bureautique des ordinateurs portatifs et des postes de travail, ainsi que de tout autre dispositif de soutien. L'intention est de publier la présente DP au cours de l'été 2017.

Journée de l'industrie

La journée de l'industrie se tiendra :

- **Le 20 juillet 2017 de 10h00 à 12h00,**
- **à l'administration centrale du ministère de la Justice, au 275, rue Sparks (au coin nord-ouest de l'intersection avec la rue Kent), Ottawa (Ontario)**

Les fournisseurs désirant participer à la journée de l'industrie doivent remplir le formulaire d'inscription dans la page suivante de ce document et le retourner à l'autorité contractante le ou avant le 13 juillet 2017. L'ordre du jour de la journée de l'industrie sera fourni aux fournisseurs sur réception du formulaire d'inscription.

Les modalités et les conditions applicables au processus de consultation sont énoncées dans la pièce jointe 1 – Entente de participation aux règles d'engagement. **Tous les fournisseurs qui désirent participer à des activités d'engagement doivent signer la pièce jointe, y compris ceux qui ont déjà participé à des activités antérieures à la DDR pour cette exigence.**

Un résumé du projet est fourni dans la pièce jointe 2 – Synopsis du projet de services d'assistance et de soutien informatique sur place de la TI.

Autorité contractante :

Nom : Marlene Bitsene

Titre : Chef d'équipe d'approvisionnements

Adresse électronique : marlene.bitsene@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Téléphone : 873-469-4833

Solicitation No. - N° de l'invitation
19335-160056/C
Client Ref. No. - N° de réf. du client
19335-160056/C

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
637e119335-160056

Buyer ID - Id de l'acheteur
637e1
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT
L'ACQUISITION DE SERVICES D'ASSISTANCE ET DE SOUTIEN INFORMATIQUE SUR
PLACE DE LA TI
POUR
LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

**FORMULAIRE D'INSCRIPTION
JOURNÉE DE L'INDUSTRIE**

**Veillez s'il vous plaît compléter le formulaire et le ré-envoyer à
marlene.bitsene@tpsgc-pwgsc.gc.ca le ou avant le 13 juillet 2017.**

Nom de la compagnie: _____

Noms des participants (maximum de trois (3)):

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT
L'ACQUISITION DE SERVICES D'ASSISTANCE ET DE SOUTIEN INFORMATIQUE SUR
PLACE DE LA TI
POUR
LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

**PIÈCE JOINTE 1
ENTENTE DE PARTICIPATION AUX RÈGLES D'ENGAGEMENT**

Un des principes fondamentaux de la consultation auprès de l'industrie est qu'elle est réalisée avec le plus haut degré d'impartialité et d'équité entre toutes les parties. Aucune personne ou organisation ne peut jouir ou paraître avoir joui d'un avantage inusité ou injuste par rapport aux autres.

Tous les documents de l'État fournis pendant tout le processus de consultation de l'industrie, qui débute par la publication de la demande de renseignements (DDR) et se termine lorsqu'une DP officielle est publiée par le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement Achats et ventes, seront transmis à tous les participants qui ont convenu des règles d'engagement et qui les ont signées (« participant »).

Le processus de consultation consistera en des réunions avec les représentants de l'industrie afin de donner un aperçu de l'occasion d'affaires faisant l'objet d'appel d'offres ainsi que pour faciliter le dialogue entre les parties. Le Canada peut également obtenir de la rétroaction, les idées et les suggestions des participants au sujet du besoin du ministère de la Justice du Canada.

Le Canada ne divulguera pas de renseignements exclusifs ou de renseignements délicats sur le plan commercial au sujet d'un participant à autres participants ou à des tiers, sauf dans la mesure qui est prévue par la loi.

Le ministère de la Justice du Canada a retenu les services de Gartner Inc. (Gartner) pour évaluer les services d'assistance et soutien informatique à l'utilisateur, en appui au ministère de la Justice du Canada pour le développement de l'énoncé de travail (ÉT). Dans le cadre de ce travail d'analyse comparative, Gartner seront présents aux rencontres individuelles, avec l'accord des participants.

Veuillez inscrire un « X » dans la case ci-dessous pour indiquer votre préférence quant à la participation de Gartner à la réunion.

☐ Je vais rencontrer Justice Canada, en présence des représentants de Gartner, comme soutien à Justice du Canada.

OU

☐ Je vais rencontrer Justice Canada sans la présence des représentants de Gartner.

MODALITÉS

Les modalités qui suivent s'appliquent au processus consultatif. Afin d'encourager un dialogue ouvert, les participants conviennent de ce qui suit :

- a. Ils doivent discuter des différents points de vue concernant le projet de Justice Canada et fournir des solutions positives aux problèmes soulevés. Tous les participants doivent avoir l'occasion de faire part de leurs idées et suggestions.

-
- b. Ils NE doivent PAS révéler aux MÉDIAS et aux JOURNAUX des renseignements concernant le projet de Justice Canada pendant que le processus de consultation est en cours. Toutes les questions des médias doivent être transmises au Bureau des relations avec les médias de SPAC, au 819-420-5501.
- c. Ils doivent présenter leurs demandes de renseignements ou leurs commentaires aux représentants autorisés du Canada seulement, comme il est mentionné dans les avis publiés périodiquement par l'autorité contractante. Toute communication faite à un représentant non autorisé du Canada pourrait être sujette à une divulgation complète à tous les participants qui ont demandé de recevoir la documentation de la demande de renseignements.
- d. Les médias ne peuvent pas participer à la Journée de l'industrie ni aux rencontres individuelles.
- e. Le Canada n'a aucune obligation de publier une DP ou de négocier un quelconque marché pour toute phase du projet de Justice Canada.
- f. Tout au long de la publication de la DDR, l'ensemble des questions de l'industrie doit être fourni par écrit à l'autorité contractante. En vertu et sous réserve de la *Loi sur l'accès à l'information*, L.R., 1985, ch. A-1 et de toute autre exigence législative ou loi, tous les renseignements de tiers fournis par un participant et désignés clairement comme « exclusifs » ne seront ni communiqués ni divulgués.
- g. Les comptes rendus de la Journée de l'industrie seront consignés. L'information recueillie sera résumée et soumise à tous les participants via la publication sur www.achatsetventes.gc.ca, du résumé des commentaires et des résultats.
- h. S'il publie une DP, le Canada doit en établir, à son gré, toutes les modalités.
- i. Le Canada ne remboursera pas les frais engagés par toute personne ou entreprise pour participer au processus de consultation.
- j. Toutes les demandes de renseignements concernant l'approvisionnement dans le cadre du projet de Justice Canada doivent être transmises à l'autorité contractante.
- k. La participation au présent processus de consultation de l'industrie ne sera pas obligatoire pour toute DP subséquente. Aucun groupe ne sera exclu d'une DP subséquente sous prétexte qu'il n'est pas un participant.
- l. À tout moment au cours du présent processus, le participant peut signifier à l'autorité contractante qu'il ne souhaite plus prendre part au processus de consultation de l'industrie. Dès que l'autorité contractante aura reçu l'avis du participant, celui-ci ne sera plus inscrit aux rencontres individuelles.
- m. Si les participants refusent ou omettent de signer les règles d'engagement, ils seront exclus des rencontres individuelles. À cet égard, le présent accord d'engagement de l'industrie doit être signé par un agent dûment autorisé du participant.
- n. Le processus de règlement des différends qui devra être suivi en cas de conflit pendant le processus de consultation est décrit dans les paragraphes qui suivent.

Processus de règlement des différends

1- Dans le cadre de discussions officieuses et de négociations de bonne foi, chaque partie doit faire tous les efforts raisonnables pour régler les différends et les réclamations ou pour mettre fin à des controverses découlant de cet engagement, ou qui sont liés d'une quelconque façon à celui-ci.

2- Tout différend entre les parties découlant du présent processus, ou lié d'une quelconque façon à celui-ci, doit être réglé en suivant le processus décrit ci-dessous :

- a. Tout différend doit d'abord être soumis au représentant du participant et au gestionnaire de SPAC responsable de la participation de l'industrie. Les parties auront trois jours ouvrables pour régler le différend.
- b. Dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 2a) ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être soumis au directeur de projet du participant et au directeur principal de SPAC de la division responsable de la gestion de la participation de l'industrie. Les parties auront trois jours ouvrables pour régler le différend.
- c. Si les représentants des parties indiqués au paragraphe 2b) ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être communiqué au président du participant et au directeur général de SPAC, qui disposeront de trois jours ouvrables pour régler le différend.
- d. Si les représentants des parties indiqués au paragraphe 2c) ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être communiqué au président-directeur général du participant et au sous-ministre adjoint de SPAC, Direction générale des approvisionnements, qui disposeront de cinq jours ouvrables pour régler le différend.
- e. Si les représentants des parties précisées au paragraphe 2d) ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, l'autorité contractante a cinq jours ouvrables pour rendre une décision par écrit. Cette décision doit comprendre une description détaillée du différend et les motifs de la décision. L'autorité contractante devra en remettre une copie signée au participant.

En signant ce document, le participant déclare avoir les pleins pouvoirs pour lier l'entreprise mentionnée ci-dessous et accepter en son nom et au nom de l'entreprise d'être lié aux modalités énoncées dans le présent document.

Nom de l'entreprise (en caractères d'imprimerie) : _____

Nom du représentant (en caractères d'imprimerie) : _____

Titre ou poste (en caractères d'imprimerie) : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Signature : _____
(J'ai le pouvoir de lier l'entreprise.)

Date : _____

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT
L'ACQUISITION DE SERVICES D'ASSISTANCE ET DE SOUTIEN INFORMATIQUE SUR
PLACE DE LA TI
POUR
LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

**PIÈCE JOINTE 2
SYNOPSIS DU PROJET DE SERVICES D'ASSISTANCE ET DE SOUTIEN INFORMATIQUE
SUR PLACE DE LA TI**

Table des matières

Introduction

Définition des besoins

Durée du contrat
Accord type applicabilité et exclusions
La stratégie de sélection des fournisseurs
Engagement auprès de l'industrie
Rétroaction de la DDR à l'industrie

Planification

Phase 1 – Demande de renseignements (DDR) – DDR no 1
Phase 2 – Réunions de suivi
Phase 3 – DDR no 2 et réunions de suivi
Phase 4 – Demande de propositions (DP)

Introduction

Les services d'assistance et de soutien informatique sur place de la TI du ministère de la Justice (JUS) appuient les deux utilisateurs JUS et le Service des poursuites pénales du Canada (SPPC), un organisme indépendant du gouvernement du Canada qui reçoivent des services de TI de JUS. Ces services de soutien sont dédiés aux personnels de JUS et du SPPC lorsqu'ils signalent des problèmes de TI et fournisse une résolution. Les services du Centre d'assistance sont à la disposition des utilisateurs dans la région de la capitale nationale (RCN), ainsi que les bureaux régionaux et les bureaux auxiliaires; toutefois, les services de soutien informatique sur place, y compris bris du matériel / services de réparation, sont pour les utilisateurs de la RCN seulement. Le Bureau d'aide à la clientèle et des services de soutien informatique sur place offre un ensemble de services de gestion des systèmes de TI de JUS et du SPPC comme suit :

Services de dépannage

Le Bureau d'aide à la clientèle sera le principal point de contact pour les utilisateurs de JUS et du SPPC afin de signaler les incidents ou demander des services, et il est le groupe responsable de l'entretien de tous les renseignements se rapportant aux utilisateurs et les incidents et les demandes de service déclarées par eux.

Services de soutien informatique sur place

Le soutien informatique sur place fournira des professionnels bilingues, hautement qualifié techniquement avec des compétences de service à la clientèle exemplaire afin d'interagir directement avec le personnel de JUS et du SPPC. Ce groupe est responsable de l'acceptation et de la résolution des incidents attribués à partir du centre de dépannage. En collaboration avec le groupe du Centre de dépannage, le groupe des représentants des services de soutien informatique sur place agira comme le principal groupe de soutien pour les communautés d'utilisateurs de JUS et du SPPC et, à ce titre, sont appelés à s'occuper de la grande majorité des besoins en matière de soutien. Cette équipe permettra de remplir les fonctions d'un « deuxième palier » de Groupe de soutien.

Bris du matériel / services de réparation

Le groupe de bris de matériel / service de réparation fournira des services de réparation et de remplacement sous garantie et post-garantie pour les imprimantes, les postes de travail et de l'équipement périphérique de JUS et SPPC situés dans les bureaux de JUS et de SPPC dans la région de la capitale nationale. Le groupe de bris de matériel / service de réparation aidera le Bureau d'aide à la gestion de l'information au sujet des incidents et des problèmes touchant le matériel, et est responsable de l'analyse des tendances et des problèmes dans l'ensemble des pièces et la gestion des stocks.

Définition des besoins

JUS a besoin des services professionnels en informatique pour l'exploitation d'un service adapté à leurs besoins grâce à un centre de dépannage national centralisé d'assistance sur place, en plus de fournir des services de soutien dans la région de la capitale nationale, ainsi que le Bureau national des services d'ingénierie. Le service fournira des Services de dépannage de niveau 1, des services de soutien sur place de bris et réparation de niveau 2, des services d'ingénierie et des services de soutien de niveau 3, et les services professionnels par l'entremise d'un groupe de travail sur un processus d'autorisation au fur et à mesure des besoins pour; gestionnaire de projet, architecte, solution de sécurité architecte, analyste, chef d'équipe des services sur place et représentant des services sur place.

L'information sur les détails du besoin a été fournie dans le cadre des activités d'engagement préalables et est disponible à l'adresse www.achatsetventes.gc.ca aux termes de l'invitation à soumissionner no 19335-160056/B.

Durée du contrat

La période prévue du contrat initial est estimée à quatre ans, avec une option irrévocable de prolonger cette période initiale par deux autres périodes d'un an.

Accord type applicabilité et exclusions

Le présent marché public seront assujettis aux accords commerciaux, y compris l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA), de l'Organisation mondiale du commerce - Accord sur les marchés publics (OMC-AMP), de l'Accord de libre-échange Canada-Chili (ALECC), le Canada et le Pérou (Accord de libre-échange CPFTA Canada-Columbia), l'Accord de libre-échange (CColFTA Canada-Panama), l'Accord de libre-échange (CPanFTA) et de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI).

Cette exigence ne sera pas assujettie à l'entente sur les revendications territoriales globales (ERTG), comme les emplacements ne relèvent pas de l'une des régions visées par les ententes ratifiées.

La stratégie de sélection des fournisseurs

Une demande de proposition (DP) résultant de cette demande de renseignements (DDR) sera affichée sur le site Web www.achatsetventes.gc.ca.

Engagement auprès de l'industrie

Le but de la demande de renseignements no 1 (invitation no 19335-160056/B) était de recevoir de la rétroaction, des idées et des suggestions de la part des fournisseurs concernant le service de dépannage et des services de soutien.

Les principaux objectifs de la DDR no 1 étaient de:

-
- a. obtenir une compréhension claire sur la question de savoir si les fournisseurs peuvent répondre aux exigences de la DP de JUS concernant ce service de dépannage et des services de soutien technique à un coût raisonnable pour la Couronne. Quels sont les domaines précis de la DP qui engendrent des préoccupations de la part des fournisseurs potentiels et ce qui les empêcherait de répondre à l'appel d'offres, et pourquoi? Si ces préoccupations ont été abordées, est-ce que ce besoin pourrait être d'intérêt pour les fournisseurs? (c.-à-d. le fournisseur serait-il prêt à soumissionner pour le besoin?)
 - b. Comprendre le modèle d'affaires actuel pour la fourniture de ce service de dépannage et des services de soutien connexes pour le secteur public et le secteur privé. Est-ce qu'il y a une approche différente que le fournisseur pourrait recommander au gouvernement du Canada pour passer un contrat, de tels services?
 - c. Comprendre comment le bureau de service de dépannage et les services de soutien sont modernisés, y compris les changements ayant trait à l'interface et l'engagement avec les utilisateurs, et les avantages connexes pour les organisations et pour les utilisateurs.
 - d. Comprendre les obstacles qui empêchent l'industrie de répondre à cette demande de propositions du gouvernement du Canada pour les services techniques. S'il y a des éléments de l'ébauche de DP qui empêcherait un fournisseur qualifié de fournir ces services, quels changements pourraient être apportés à ces obstacles?

L'objet de la demande de renseignements no 2 (invitation no 19335-160056/C) est d'aviser l'industrie que le Canada prévoit tenir une journée de industrie et/ou des rencontres individuelles avec des fournisseurs afin de donner un aperçu de l'occasion d'affaires soumis ainsi que pour faciliter le dialogue entre les parties. Si nécessaire, la rétroaction de l'industrie pourraient être demandés sur le besoin et d'autres détails seront annoncés par une modification à la présente demande de renseignements no 2.

Rétroaction de la DDR à l'industrie

Les commentaires de l'industrie seront pris en compte et serviront à clarifier tout aspect du besoin de JUS, tel que requis, y compris la DP, et son énoncé de travail et les critères d'évaluation. Pour accroître la transparence et l'équité, un résumé des commentaires et des résultats découlant de la demande de renseignements no 1 et no 2 de sera publié sur www.achatsetventes.gc.ca.

Planification

Le processus de consultation de l'industrie a commencé à la demande de renseignements no 1, suivie par des rencontres individuelles avec les répondants, le processus de la demande de renseignements no 2 et se terminera lorsqu'une demande de propositions officielle ou d'autres processus concurrentiel est publiée sur www.achatsetventes.gc.ca.

Phase 1 – Demande de renseignements (DDR) – DDR no 1

Cette demande de renseignements a fournis à l'industrie un document préliminaire de la DP, y compris l'énoncé de travail et des critères d'évaluation des soumissions. L'industrie était tenue de fournir des commentaires sur tous les aspects détaillés dans l'ébauche de la DP – Annexe A.

Une liste des questions spécifiques à l'industrie a été incluse dans la demande de renseignements no 1 du document.

Phase 2 – Réunions de suivi

Dans le cadre de sa demande de renseignements no 1, le Canada a rencontré des participants qui ont indiqué dans leur réponse à la DDR de leur intérêt à participer à une réunion de suivi.

Phase 3 – DDR no 2 et réunions de suivi

Ce processus de consultation consistera en une journée de l'industrie et/ou rencontres individuelles afin de donner un aperçu de l'occasion d'affaires soumis ainsi que pour faciliter le dialogue entre toutes les parties. Le Canada peut également obtenir de la rétroaction, les idées et les suggestions des participants concernant le besoin du ministère de la Justice du Canada.

Phase 4 – Demande de propositions (DP)

Le Canada a l'intention de publier la DP en été 2017.