



**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

<b>Title - Sujet</b> SERVICE DE BUREAU DE DÉPANNAGE JUS	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> 19335-160056/E	<b>Amendment No. - N° modif.</b> 005
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 19335-160056	<b>Date</b> 2017-10-04
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$\$EL-637-31789	
<b>File No. - N° de dossier</b> 637el.19335-160056	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2017-11-02</b>	<b>Time Zone</b> Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Bitsene, Marlene	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 637el
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (873) 469-4833 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> ( ) -
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>	

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

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

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

Amd. No. - N° de la modif.  
005  
File No. - N° du dossier  
637e119335-160056/E

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

**La présente demande de soumissions annule et remplace la demande de soumissions 19335-160056/A datée du 6 septembre 2016 et dont la date de clôture était le 25 novembre 2016 à 14 h.**

## **MODIFICATION 005**

### **DEMANDE DE SOUMISSION**

**POUR L'ACQUISITION DES SERVICES DE BUREAU DE DÉPANNAGE ET DE SOUTIEN INFORMATIQUE SUR  
PLACE  
POUR  
LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

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

Amd. No. - N° de la modif.  
005  
File No. - N° du dossier  
637e119335-160056/E

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

---

La présente modification est émise pour publier le recueil numéro 5 des questions et réponses. Le recueil numéro 4 est modifié en ajoutant les questions 48 à 52.

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

Amd. No. - N° de la modif.  
005  
File No. - N° du dossier  
637e119335-160056/E

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

# QUESTIONS ET RÉPONSES

Numéro: 5  
10/5/2017

#	RÉFÉRENCE	QUESTIONS	RÉPONSES
1		Lorsqu'il est mentionné le Québec, cela signifie-t-il que nous devons desservir le territoire entier?  Pouvons-nous opérer de Montréal uniquement?	<p>Vous devez référer à l'énoncé de travail (EDT) dans la DP, pour saisir la portée des exigences.</p> <p>La DP exige que les Services du bureau de services (conformément à l'Annexe A 1) soient livrés dans toutes les régions du Canada, y compris le Québec.</p> <p>La DP exige également que les Services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux (conformément à l'Annexe A 2) soient livrés dans la région de la capitale nationale (RCN). La RCN est définie dans la Loi sur la capitale nationale, L.R.C. (1985), ch. N-4.</p>
2		Concernant la sécurité, nous détenons une VOD, est-ce suffisant?	<p>Toutes les exigences relatives à la sécurité auxquelles vous devez vous conformer sont énoncées dans la demande de proposition, sous l'article</p> <p><b>6. 1 Exigences relatives à la sécurité de la Partie 6: EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES</b></p>
3		Doit-on être préqualifié pour soumissionner?  Pouvons-nous être invités à soumissionner?	<p>Non. Tout fournisseur intéressé peut présenter une soumission.</p> <p>La demande de proposition est l'invitation à soumissionner lancée à tous les soumissionnaires intéressés.</p>
4		À la section 4.2, Évaluation technique, sous-section c), point vérification des références (v), il est mentionné : En raison de la complexité et du volume des références de projets requis, nous demandons au ministère de la Justice du Canada de permettre au soumissionnaire de se servir des références qui ont déjà été	<p>Le gouvernement du Canada croit comprendre que cette question est la suivante :</p> <p>Selon la section 4.2, Évaluation technique, sous-section c), point vérification des références (v), les soumissionnaires peuvent-ils se servir de références dans des cas où leur société mère, une filiale ou une société affiliée a fourni le service, mais où le soumissionnaire lui-même n'a pas fourni le service?</p> <p>Dans ce contexte, le gouvernement du Canada confirme que les références des sociétés affiliées ne sont pas acceptées.</p>

		fournies par sa société mère, sa filiale ou une société affiliée.	Les références des sociétés mères ou des filiales ne seront acceptées que dans des cas où le soumissionnaire lui-même était chargé du marché au titre duquel les références ont été fournies. Si le soumissionnaire n'était pas responsable du marché, alors ces références ne seront pas acceptées. Le but du critère d'évaluation O.2 (qui figure à la pièce jointe 2) est d'évaluer la capacité du soumissionnaire de fournir les services visés. La réponse du gouvernement à cette question 4 reflète l'importance de ce critère O.2.
5		Afin d'éviter de procurer un avantage indu au fournisseur actuel, nous demandons que chaque fournisseur fournisse, dans la proposition financière, les coûts de transition, mais qu'ils ne soient pas cotés dans l'évaluation financière.	Non; le gouvernement du Canada ne modifiera pas l'approche utilisée en ce qui concerne l'évaluation financière des coûts de transition et les coûts de démarrage. L'inclusion des coûts de transition dans la cotation de la proposition financière ne crée pas un avantage indu pour le fournisseur actuel; cela est structuré de cette façon afin de s'assurer que le gouvernement du Canada reçoive de prix équitables en ce qui concerne ces coûts de transition et de démarrage. Les soumissionnaires potentiels devraient prendre note que la méthode de sélection relative à cette Demande de propositions (DP) est la « note combinée la plus élevée sur le plan du mérite technique (70 %) et du prix (30%) ». En ce qui concerne la pièce jointe 3, Le modèle du prix, onglet « Sommaire- Cumul de prix 4 ans », les coûts de transition constituent une composante plus petite du prix total de la soumission (qui est évalué à la hauteur de 30%). Un plus grand accent est mis sur le mérite technique de la proposition (à la hauteur de 70%).
6		Afin de fournir la meilleure réponse et la meilleure valeur au Ministère de la Justice, TPSGC peut-il accepter de reporter de trois semaines la date de clôture prévue pour la DP?	Le gouvernement du Canada accepte une demande de prorogation, mais de 13 jours seulement. La nouvelle date de clôture est donc le 2 novembre 2017. Tel qu'indiqué par le ministère de la Justice du Canada à la journée de l'industrie qui a eu lieu le 20 juillet 2017, le gouvernement du

			Canada doit respecter une échéance très serrée en ce qui concerne cette offre de services en raison du fait que la date de fin du contrat actuel approche. La demande de prorogation sera acceptée, mais le gouvernement du Canada ne prévoit pas accepter d'autres demandes de prorogation. On s'attend à ce que les soumissionnaires examinent la DP au complet afin de s'assurer qu'ils comprennent ce qui est exigé et puissent se préparer adéquatement pour soumettre une offre techniquement conforme au plus tard à la date de clôture de la DP.
7	Pièce jointe 3 : Établissement des prix - l'onglet «Utilisateurs finaux»	La quantité de base des ordinateurs portables dan la RCN, dans le document Établissement des prix, ne correspond pas aux quantités des ordinateurs portables du document Annexe A 18 - Appareils des utilisateurs finaux. Veuillez confirmer la quantité de base correcte. Où JUS aimerait-il que les soumissionnaires indiquent les hypothèses de coûts et les hypothèses techniques?	Une modification a été effectuée au document Pièce jointe 3 : Établissement des prix, pour corriger une erreur sur l'onglet «Utilisateurs finaux». La quantité de base des ordinateurs portables est maintenant 2 323 (auparavant le nombre était de 2 833, une erreur).  Le Canada n'évaluera pas des hypothèses de coûts. Les hypothèses techniques peuvent être fournies dans le cadre de la réponse à la demande de soumissions, dans le modèle prescrit (le cas échéant).  Néanmoins, le Canada s'attend à ce que le soumissionnaire respecte toutes les exigences techniques énoncées dans le EDT.
9	Annexe B 3 - Matrice de responsabilité financière	Dans la cellule K9 de l'onglet «Resp. financière - Mat.», le Fournisseur a été répertorié comme responsable du Reprise après sinistre pour des Imprimantes et consommables. Puisqu'ils font partie de l'infrastructure JUS, cela devrait-il être la responsabilité de JUS?	Oui; le Canada est d'accord pour dire que la responsabilité du Reprise après sinistre pour les Imprimantes et consommables devrait être avec le ministère de la Justice Canada (plutôt que l'entrepreneur), pour être cohérent avec l'annexe A 3 - Services interfonctionnels, section 3.1.3.7, «L'entrepreneur doit faire la preuve qu'il atteindra ou dépassera en permanence les exigences de JUS relatives à la continuité des services et aux services de reprise après sinistre pour les installations et les services que possède l'entrepreneur».

			<p>En tant que tel, le document Annexe B 3 - Matrice de responsabilité financière, l'onglet «Resp. financière - Mat.», la cellule K11 (était K9) a été mise à jour pour indiquer «MJ», plutôt que «Fournisseur».</p> <p>Il y a plusieurs autres mises à jour apportées à ce document, Annexe B 3, pour tenir compte de la répartition des responsabilités nationales entre JUS et l'entrepreneur pour le Matériel de bureau, les Appareils mobiles et les Imprimantes.</p>
10	<p>Annexe A 2 - Page 5 - 1.1 Aperçu des services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux</p>	<p>« Du soutien sur place pour tout l'équipement mentionné ci-dessus lorsque le dispositif se trouve dans la région de la capitale nationale (RCN). »</p> <p>Veillez indiquer les exigences pour les services centraux, y compris – Gestion des images (fournir les images requises par quantité (Win7 = 2, Win10 = 1, etc.), préparation des applications (p. ex. 15 mois), déploiements de logiciels (p. ex. 10 par trimestre, d'exploitation (correctifs = 10 par trimestre, etc.) et les services de sécurité des points finaux (nombre de dispositifs = 2283, etc.). Ces services sont-ils limités aux dispositifs de la RCN ou s'appliquent-ils à toutes les régions?</p>	<p>Gestion des images :</p> <p>Windows 7 32-bit = 2 images (ordinateur portable et ordinateur de bureau)</p> <p>Windows 7 64-bit = 2 images (ordinateur portable et ordinateur de bureau)</p> <p>Windows 8.1 64-bit = 1 image (tablette)</p> <p>Préparation des applications :</p> <p>de 1 à 5 applications préparées par mois</p> <p>Déploiements de logiciels (tous les systèmes) :</p> <p>de 5 à 10 par année;</p> <p>Correctifs (système d'exploitation/Office) mensuels (12/année), tierce d'après la version (1 à 5 par année);</p> <p>5 800 dispositifs d'utilisateurs finaux.</p> <p>Ces services s'appliquent à l'échelle nationale et sont gérés et maintenus à partir de la RCN.</p>
11	<p>Annexe A 2 - Page 5 - 1.1 Aperçu des services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux</p>	<p>« Du soutien sur place pour tout l'équipement mentionné ci-dessus lorsque le dispositif se trouve dans la région de la capitale nationale (RCN). »</p>	<p>Les images des dispositifs standard (voir l'Annexe A 18 – Dispositifs des utilisateurs finaux) sont appliquées à tous les dispositifs du ministère de la Justice et du SPCC. Ils sont tous gérés de manière centralisée à l'aide des outils nationaux de soutien bureautique (SCCM et McAfee ePO.).</p>



		Si les services centraux mentionnés ci-dessus ne sont requis que pour les dispositifs de la RCN, pourriez-vous indiquer la raison pour laquelle vous excluez les dispositifs dans d'autres régions? Sont-ils gérés à l'aide d'une infrastructure d'outils distincte (p. ex. SCCM, McAfee)? Ces dispositifs utilisent-ils des images distinctes? Pouvez-vous fournir la répartition par région si elle n'est pas incluse au niveau central?	Les équipes locales de soutien sur place ou à partir du bureau qui ne font pas partie de la RCN utiliseront la même infrastructure commune que l'entrepreneur pour prendre en charge les dispositifs terminaux dans les régions.
12	Annexe A 2 - Page 5 - 1.1 Aperçu des services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux	« Du soutien sur place pour tout l'équipement mentionné ci-dessus lorsque le dispositif se trouve dans la région de la capitale nationale (RCN). »  Si les services centraux mentionnés ci-dessus sont requis pour les dispositifs dans toutes les régions, le volume des ordinateurs de bureau et portables mentionnés dans « Attachment 3 - Pricing Response Template.xlsx » ne correspond pas au volume de « Schedule A 18 - End User Devices.xlsx ». Nous pouvons toujours établir le prix pour le volume indiqué dans « Attachment 3 - Pricing Response Template.xlsx » ; cependant, le ministère de la Justice peut bénéficier d'une économie d'échelle si tous les dispositifs des régions sont inclus.	La pièce jointe 3, Modèle de réponse pour les prix, a été mise à jour pour corriger une erreur dans la page d'onglet « Utilisateur final ». La quantité de référence pour les ordinateurs portables est maintenant de 2 323 (auparavant 2 833, par erreur).  Le soutien sur place (tel que celui décrit à la section 3.1.6 de l'Annexe A 2) est requis uniquement pour les dispositifs de la RCN.  Le Canada est conscient des économies d'échelle qui pourraient découler de l'inclusion des dispositifs de toutes les régions, mais cela dépasse la portée du présent projet d'approvisionnement.
13	Annexe A 2 - Page 12 - Tableau 3. Rôles,	« 9. Créer, modifier et supprimer les changements relatifs aux objets d'application. »	Un objet-application est une entité qui relie les applications entre elles, par exemple les fichiers maîtres, les fichiers d'application ou les API (Application Programming Interface). Il incombe à l'entrepreneur

responsabilités et obligations se rapportant à l'administration de logiciels	Pourriez-vous nous donner des précisions sur cette exigence?	de créer, de modifier et de supprimer ces entités.
14 Annexe A 2 - Page 12 - Tableau 3. Rôles, responsabilités et obligations se rapportant à l'administration de logiciels	« 15. Effectuer toutes les modifications d'objet pour toutes les instances. »  Pourriez-vous nous donner des précisions sur cette exigence?	Les mots « changements relatifs aux » devraient être supprimés de l'Annexe A 2, élément 9 du tableau 3 (à la page 12), ce qui donne « Créer, modifier et supprimer les objets d'application ».  La pièce jointe A 2 - Calcul des utilisateurs finaux, Tableau 3, élément 15, indique : « Exécuter tous les changements d'objet pour toutes les instances ». Il s'agit des objets-applications indiqués à l'élément 9 de ce tableau.
15 Annexe A 2 - Page 13 - Tableau 4. Rôles et responsabilités se rapportant à la conception et au déploiement d'images pour les logiciels essentiels	« 7. Concevoir les images des logiciels essentiels pour le matériel compris dans la portée. »  Le ministère de la Justice dispose-t-il d'un laboratoire d'images que l'entrepreneur peut utiliser pour construire et tester les images du système d'exploitation? Où est situé ce laboratoire?	Oui, il y a un laboratoire physique pour tester l'image du système d'exploitation sur du matériel physique ainsi qu'un laboratoire virtuel pour construire et saisir l'image du système d'exploitation. Les deux laboratoires se trouvent à l'administration centrale du ministère de la Justice dans la RCN.
16 Annexe A 2 - Page 13 - Tableau 4. Rôles et responsabilités se rapportant à la conception et au déploiement d'images pour les logiciels essentiels	« 8. Effectuer des essais à l'échelle des systèmes et des systèmes des utilisateurs finaux relatifs aux images des logiciels essentiels afin de vérifier qu'elles fonctionnent conformément aux spécifications approuvées et qu'elles peuvent être déployées avec succès et fonctionner avec toutes les applications, tout le matériel et tous les logiciels pris en charge. »	Il y a 5 ordinateurs de bureau, 10 ordinateurs portables et 3 tablettes. Chaque modèle de plate-forme matérielle prise en charge est disponible pour le test et la certification de l'image du système d'exploitation dans le laboratoire d'essai.

		Combien de modèles d'ordinateurs de bureau, d'ordinateurs portable ou de tablettes sont disponibles au laboratoire d'images sur lequel les images doivent être certifiées avant leur publication?	
17	Annexe A 2 - Page 13 - Tableau 4. Rôles et responsabilités se rapportant à la conception et au déploiement d'images pour les logiciels essentiels	<p>« 8. Effectuer des essais à l'échelle des systèmes et des systèmes des utilisateurs finaux relatifs aux images des logiciels essentiels afin de vérifier qu'elles fonctionnent conformément aux spécifications approuvées et qu'elles peuvent être déployées avec succès et fonctionner avec toutes les applications, tout le matériel et tous les logiciels pris en charge. »</p> <p>En moyenne, combien de nouveaux modèles d'ordinateurs de bureau, d'ordinateurs portables ou de tablettes sont mis en service chaque année?</p>	Trois à cinq nouveaux modèles sont mis en service au cours d'une année civile type.
18	Annexe A 2 - Page 14 - Tableau 5. Rôles et responsabilités se rapportant à la conception et au déploiement de logiciels	Pourriez-vous estimer le nombre de demandes de préparation d'applications auquel l'entrepreneur devrait s'attendre à recevoir dans un mois?	L'entrepreneur doit s'attendre à répondre à jusqu'à cinq demandes par mois.
19	Annexe A 2 - Page 17 - Tableau 8. Rôles et responsabilités se rapportant aux	« 1. Appliquer les correctifs requis au logiciel principal et aux logiciels compris dans la portée des travaux demandés. »  Utilisez-vous actuellement des outils de	Oui, le ministère de la Justice utilise SCUP conjointement avec SCCM pour déployer des correctifs tiers. Pour les produits qui ne prennent PAS en charge les catalogues SCUP, les correctifs sont préparés et déployés sous forme d'ensembles préparés/applications SCCM, selon le format des correctifs.

services d'exploitation et d'administration	gestion des correctifs d'application tels que SCUP, Secunia (Flexera) pour les applications de correctifs non reliés au système d'exploitation? Ces applications sont-elles corrigées via le processus de préparation des applications et déployées au moyen de SCCM?	
20	Annexe A 2 - Page 17 - Tableau 8. Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exploitation et d'administration	Les correctifs sont déployés au besoin. Tous les correctifs critiques/importants sont déployés au moyen de SCCM selon un calendrier mensuel automatisé fondé sur leur diffusion par Microsoft. Les correctifs hors bande sont déployés conformément aux directives de Sécurité des TI du ministère de la Justice et de Sécurité publique Canada.
21	Annexe A 2 - Page 40 - Tableau 32. Exigences relatives aux niveaux de service pour une demande d'application de correctifs au système d'exploitation d'un ordinateur de bureau ou d'un ordinateur portatif	Ce BNS renvoie au service de correctif du système d'exploitation pour les ensembles de service et correctifs de service non essentiels.  La cible de rendement comporte deux niveaux; le premier est applicable lorsqu'il y a entre 1 et 10 demandes de correctifs sur une période d'un (1) jour. Dans un tel cas, l'objectif de rendement doit être atteint dans les 5 jours ouvrables. La deuxième cible de rendement s'applique lorsqu'il y a un afflux de plus de 10 demandes de correctifs sur une période d'un jour. Dans ce cas, ces déploiements doivent être exécutés dans un délai de 10 jours ouvrables.
22	Annexe A 12 - Initiatives futures	La migration de Windows 10 sera effectuée à l'aide de l'infrastructure SCCM actuelle dans un processus automatique (sans intervention). La planification sera définie et contrôlée par le ministère de la Justice. Aucun prix pour une migration vers Windows 10 n'est demandé dans le cadre de la réponse à l'offre. Un processus d'autorisation de tâches

			peut être utilisé pour définir la portée et le niveau d'implication de l'entrepreneur.
23	Annexe A 12 - Initiatives futures	Il est mentionné dans l'initiative de migration de Windows que tous les postes de travail actuellement sous Windows 7 et les tablettes qui tournent sous le système d'exploitation Windows 8/8.1 seront migrées vers le système d'exploitation Windows 10. Est-il raisonnable de supposer qu'à partir de la troisième année du contrat, seule l'image Windows 10 (une image principale) devra être gérée par l'entrepreneur et que les images Windows 7 et Windows 8/8.1 seront caduques?	Oui. Windows 10 sera le seul système d'exploitation pris en charge une fois que tous les dispositifs Windows 7 et Windows 8.1 actuels auront été migrés vers Windows 10. Oui, il est raisonnable de présumer l'année 3 du contrat.
24	Annexe A 14 - Outils de soutien technique	SecureDoc et MBAM sont mentionnés dans la liste des outils. La description de MBAM indique qu'il remplace SecureDoc. Est-il raisonnable de supposer que le ministère de la Justice n'utilise actuellement que MBAM pour la gestion du cryptage et qu'il n'est pas nécessaire d'inclure l'administration SecureDoc dans les efforts?	La norme du ministère de la Justice pour le chiffrement des disques est Microsoft Bitlocker et est géré par le service de gestion MBAM.  Les anciennes installations de WinMagic SecureDoc nécessiteront encore la récupération du mot de passe du service de gestion SecureDoc jusqu'à ce que tous les périphériques soient migrés vers Microsoft Bitlocker.  Aucune nouvelle installation de SecureDoc n'est autorisée et aucune modification de l'administration du service SecureDoc n'est autorisée.
25	Annexe A 14 - Outils de soutien technique	Console de gestion des stratégies de groupe (GPMC) – Qui est responsable de l'administration des stratégies de groupe (GPO)?	L'administration des stratégies de groupe est une responsabilité partagée entre le ministère de la Justice et Services partagés Canada (SPC).  Les GPO utilisateurs et utilisateurs finaux (ordinateurs de bureau, ordinateurs portables et tablettes) sont gérés par le ministère de la Justice.

			Les GPO affectant les serveurs (contrôleurs de domaine, serveurs de messagerie ou d'applications) sont gérés par SPC.
26	Annexe A 14 - Outils de soutien technique	Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) – Quelle est la version utilisée?	Le ministère de la Justice a mis en œuvre SCCM « branche actuelle », qui est le nom de Microsoft pour la version la plus récente de SCCM.
27	Annexe A 14 - Outils de soutien technique	SCCM – Pourriez-vous partager l'architecture ou la disposition? Combien de serveurs primaires, de serveurs secondaires, de points de distribution?	L'architecture SCCM a un seul serveur primaire, deux serveurs de points de gestion supplémentaires qui hébergent le service de mise à jour logicielle et le service de catalogues d'applications, qui servent de points de distribution. Il y a 12 points de distribution supplémentaires pour chaque bureau régional qui héberge également le service de migration de l'état de l'utilisateur.
28	Annexe A 14 - Outils de soutien technique	MacAfee (EPO) – Utilisez-vous la prévention des pertes de données, le contrôle des applications et le contrôle des périphériques?	Oui. Le ministère de la Justice utilise la prévention des pertes de données et le contrôle des périphériques pour gérer l'utilisation des périphériques de stockage amovibles.
29	La pièce jointe 3 - l'onglet Utilisateurs finaux	Normalement, l'unité de mesure pour le service de préparation des applications est le nombre d'applications préparées. Toutefois, le gabarit de réponse pour les prix comporte un certain nombre d'ordinateurs de bureau et d'ordinateurs portatifs comme unités de facturation. Veuillez confirmer que le prix des services centraux, y compris la gestion des images, la préparation des applications et les déploiements de logiciels, doit être inclus dans les frais par ordinateur de bureau et portable.	Oui. Le Canada exige que les soumissionnaires fournissent un prix fixe par dispositif. Cette approche, qui utilise le nombre d'ordinateurs de bureau et portables comme unités de facturation, est l'une des approches standard utilisées pour de tels services.  Cette question n'entraîne aucun changement au modèle d'établissement des prix.
30	Annexe A 15 - Emplacement des	L'onglet SJM compte 35 sites dans la région de la RCN. Veuillez confirmer que le soumissionnaire n'est pas tenu de fournir un	Les soumissionnaires ne sont pas tenus de fournir un soutien sur place aux Services juridiques ministériels (SJM).



	installations - l'onglet SJM	soutien sur place à ces sites, car le service d'accueil fournira un soutien à l'utilisateur final. Les quantités totalisent 1 283. L'annexe A18 – Dispositifs des utilisateurs finaux, indique jusqu'à 2 833, ce qui correspond à la quantité indiquée dans la pièce jointe 3 – Établissement des prix.	Les employés des SJM utiliseront toute la gamme des services offerts par le service de dépannage informatique. Les demandes de soutien qui nécessitent une intervention sur place seront acheminées à un groupe de travail de deuxième niveau du ministère de la Justice.
31	Annexe A 2 - Services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux - Section : 3.1.8, Page 17	Vous indiquez le nombre de VIP par emplacement.	Les solutions des soumissionnaires devraient reposer sur l'hypothèse selon laquelle 2 % des employés du ministère de la Justice et de SPAC seront des VIP. Le nombre d'employés répartis par emplacement est indiqué dans l'Annexe A 15 – Emplacements des installations.
32	Annexe A 2 - Services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux - Section : 3.1.8, Page 18	L'élimination physique des dispositifs, y compris les dispositifs mobiles, sera-t-elle prise en charge par le soumissionnaire?	Non. Le ministère de la Justice fournira les procédures que l'entrepreneur devra appliquer pour la préparation des dispositifs physiques en vue de leur élimination. L'élimination des dispositifs du ministère de la Justice, y compris les dispositifs mobiles, sera effectuée par le ministère de la Justice.
33	Annexe A 3 - Services interfonctionnels - Section : 3.1.2.4, Page 13	Le champ d'application de la gestion des biens couvre-t-il tous les équipements et logiciels, y compris ceux des régions autres que la RCN?	Tous les équipements et logiciels du ministère de la Justice et du SPAC dans toutes les régions (y compris la RCN) sont visés par la gestion des biens. L'entrepreneur coordonnera ses activités avec le ministère de la Justice dans les régions à l'extérieur de la RCN pour s'assurer que les inventaires sont à jour, conformément à l'Annexe A 3 – Services interfonctionnels.
34	Annexe A 3 - Services interfonctionnels -	À quelle fréquence le ministère de la Justice s'attend-il à ce que le soumissionnaire effectue des inventaires physiques?	Voir l'Annexe A 3 – Services interfonctionnels, tableau 5, Rôles et responsabilités des services de gestion des biens. Voir également le tableau 34, SLR pour le repérage et la gestion des biens.

	Section : 3.1.2.4, Page 13		
35	Annexe A 3 - Services interfonctionnels - Section : 3.1.2.9, Page 17	Veillez fournir une estimation du nombre annuel d'heures de formation par ressource demandées par le ministère de la Justice. De plus, combien de formations sont réalisées en moyenne par an pour les utilisateurs du ministère de la Justice?	La formation opérationnelle des utilisateurs finaux en TI est ponctuelle et est dispensée en personne et pratiquement au besoin. Actuellement, la formation des utilisateurs finaux en TI n'est pas obligatoire et n'est donc pas suivie. La formation officielle fondée sur des événements est axée sur les projets et peut être assujettie à des autorisations de tâches.
36	Annexe A 3 - Services interfonctionnels - Section : 3.1.2.13, Page 21	La mise à jour technologique continue est-elle incluse dans les comptes annuels des installations, des déplacements, des ajouts et des changements indiqués dans la pièce jointe 3 – Établissement des prix?	Non. Les mises à jour technologiques continues ne sont pas incluses dans le décompte annuel des installations, des déplacements, des ajouts et des changements (qui est fourni dans la pièce jointe 3 – Établissement des prix, onglet « Utilisateur final », cellule C11).
37	Annexe A 3 - Services interfonctionnels - Section : 4.2, Page 47	Quel est le degré de précision actuel des données de votre BDGC et quel est l'ensemble d'outils de gestion des biens utilisé?	Le degré de précision actuel au sein de notre infrastructure de BDGC est supérieur à 95 %.  Le ministère de la Justice utilise Basset Pro pour gérer ses actifs physiques.
38	Annexe A 17 - Charge de travail de base du bureau de service	Quelles catégories seront gérées directement par les groupes de résolution du ministère de la Justice et quelles catégories devraient être gérées par les agents du service de dépannage informatique? Combien y a-t-il de groupes de résolution au ministère de la Justice? Cette information affecte le nombre de licences de GSTI requises.  Parmi les principaux contributeurs, – Pareto : 80 % des billets proviennent de : Outlook – 10,17 % Autres postes de travail pour ordinateurs	Actuellement, toutes ces catégories doivent d'abord passer par le bureau de services, sont soit résolues lors du premier contact, soit ensuite transférées aux groupes de résolution du ministère de la Justice selon les conditions. Voici les pourcentages répartis entre le bureau de service et les autres groupes de résolution :  Catégorie – % service de dépannage informatique / % autre Outlook – 72 % / 28 % Autres postes de travail pour ordinateur portable – 14 % / 86 % Windows 2003 (réinitialisation du mot de passe) – 92 % / 8 % Windows – 95 % / 5 % JUSuccess – 36 % / 64 % Système d'exploitation BlackBerry – 29 % / 71 %



		<p>portables – 9,17 % Windows 2003 – 8,9 % Windows – 7,28 % JUSaccess – 7,2 % Blackberry OS – 6,65 % Autre application opérationnelle tierce – 6,09 % Autre application réseau tierce – 5,61 % Exchange – 4,99 % Internet Explorer – 4,78 % Icase – 4,11 % Imprimantes lasers – 4,02 %</p>	<p>Autre application opérationnelle tierce – 33 % / 67 % Autre application réseau tierce – 30 % / 70 % Exchange – 32 % / 68 % Internet Explorer – 85 % / 15 % Icase – 9 % / 91 % Imprimantes lasers – 7 % / 93 %</p> <p>Remarque : 1) « Windows 2003 » est étiqueté pas correctement. L'étiquette correcte est « Réinitialisation du mot de passe ». L'Annexe A 17 a été mis à jour en conséquence. 2) Les catégories de billets qui seront traitées directement par les groupes de résolution du ministère de la Justice seront revues et validées pendant la période de transition. JUS y voit une occasion de revoir et d'améliorer les processus de gestion des incidents et des demandes de service en collaboration avec l'entrepreneur. 3) Il y a 50 files d'attente au Canada dans le système de billetterie actuel, y compris un partenaire externe (SPC), mais une équipe spécifique pourrait gérer plusieurs files d'attente créées pour des types de demandes ou des projets particuliers. Cette liste sera examinée pendant la transition du service. 4) Veuillez consulter la pièce jointe 3 – Établissement des prix, onglet « Bureau de services ». Selon le ministère de la Justice, il pourrait y avoir jusqu'à 200 utilisateurs autorisés dans ses groupes de résolution.</p>
39	Annexe A 17 - Charge de travail de base du bureau de service	<p>Le ministère de la Justice peut-il partager les statistiques du temps de traitement moyen (TTM) pour chaque canal (téléphone, clavier, courriel, etc.) en place? Ou au moins le TTM pour les contacts vocaux (téléphoniques)?</p>	<p>Non. Le ministère de la Justice ne dispose pas de ces statistiques parce qu'elles ne font pas partie des rapports selon les conditions actuelles du contrat.</p> <p>Veuillez noter que dans le contrat actuel, il y a un ANS qui précise que l'agent du service de dépannage informatique doit résoudre l'incident ou passer à un autre groupe de résolution dans un délai maximal de 15 minutes, 95 % du temps.</p>

40	Annexe A 1 - Services du bureau de services	La couverture demandée à la page 21 est 5x15. Cependant, le document indique «Mode sans surveillance» avec un Agent «en disponibilité». Dans quel cas cet agent va-t-il du mode en disponibilité au mode sous surveillance ? Quelle portée est attendue de l'agent qui est uniquement en disponibilité ?	<p>L'Annexe A 1 - Services du bureau de services, section 4.2, il décrit les exigences pour le Mode sans surveillance, y compris une exigence pour que l'agent rappelle l'utilisateur en respectant les cibles de niveau de service (CNS). Un cible de niveau de service est « de son mieux », et sera défini avec le processus de support après les heures d'ouverture, dans le cadre des activités de transition normales.</p> <p>JUS s'attend à ce que cette définition pour l'agent en disponibilité puisse inclure des détails tels que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enregistrez l'incident avec tous les détails</li> <li>• Essayez résolution « de son mieux »</li> <li>• Envoyez au deuxième niveau (pour service le jour ouvrable suivant)</li> </ul>
41	Annexe A 1 - Services du bureau de services	<p>Quelle partie fournira la ligne sans frais pour accéder au service de dépannage informatique? (le ministère de la Justice ou le fournisseur de la solution)</p> <p>Page 5 : « (...) Les services comprennent au minimum les éléments suivants : fournir un point de contact unique (PCU) (...) »</p> <p>Page 9 : « Le point de contact unique offre un soutien sans frais (...) »</p> <p>Page 9 : « 5. Fournir un accès aux appels téléphoniques par l'intermédiaire d'un numéro sans frais fourni par le ministère de la Justice pour tous les services de dépannage décrits dans la présente pièce jointe pour toutes les tours de services de TI du ministère de la Justice et tous les sites du ministère de la Justice. »</p>	<p>Le ministère de la Justice du Canada fournira le numéro de téléphone sans frais pour l'accès au service de dépannage informatique. Le ministère de la Justice sera responsable du coût des appels effectués par les utilisateurs de ce numéro de téléphone.</p> <p>La solution du soumissionnaire devrait tenir pour acquis que le numéro sans frais du ministère de la Justice prendra fin au moment où la solution de gestion des appels du fournisseur prendra la relève.</p>

42	Annexe A 1 - Services du bureau de services	Quel est l'outil de diagnostic et de contrôle à distance du ministère de la Justice?	Le ministère de la Justice utilise SCCM pour la gestion à distance et l'assistance à distance de tous les dispositifs des utilisateurs finaux.
43	RH	Le ministère de la Justice peut-il confirmer si des mutations d'employés sont prévues ou nécessaires pendant la transition (principalement pour les techniciens de soutien informatique affectés qui lui fournissent présentement des services)?	Les techniciens de soutien de bureau qui fournissent actuellement des services au ministère de la Justice ne sont pas des employés du ministère; ils sont des ressources du fournisseur titulaire. Aucune mutation d'employé n'est prévue ou requise pendant la transition.
44	RH	Le ministère de la Justice peut-il fournir des informations récapitulatives sur les rôles des techniciens et des agents du service de dépannage informatique?	Non. Le ministère de la Justice ne peut pas fournir cette information, car notre contrat actuel est fondé sur la solution et les exigences de rôle spécifiques n'ont pas été définies.
45	Calendrier	Existe-t-il des dates précises concernant les contrats en vigueur qui nécessitent une date précise de transition/mise en service (p. ex. expiration d'un contrat de service avec un fournisseur de services actuel)? Le ministère de la Justice a-t-il des exigences ou des attentes particulières quant à la date de transfert du service?	Comme l'a indiqué le ministère de la Justice du Canada à l'occasion de la Journée de l'industrie, le 20 juillet 2017, le Canada a un échéancier serré en raison de l'approche de la date limite du contrat actuel.  Le ministère de la Justice n'imposera pas de contraintes aux solutions des soumissionnaires en prescrivant une date précise de début du service.  Les soumissionnaires doivent se référer au critère coté C. 14 lorsqu'ils proposent un calendrier de transition.
46	Calendrier	Y a-t-il des périodes de gel du ministère de la Justice (moratoires) que le soumissionnaire devrait connaître et qui pourraient interférer avec le calendrier de transition?	Des moratoires de modification (périodes de gel) sont normalement prévues deux fois par an : de la mi-décembre à la mi-janvier de la mi-mars à la mi-avril  Ces périodes de gel sont généralement limitées aux principales

			infrastructures et composantes du système et ne s'étendent pas aux dispositifs informatiques des utilisateurs finaux.
47	La pièce jointe 3 - Établissement des prix	Il est recommandé que la gestion des actifs (GA) et les services de point finaux (SPF) aient leur propre poste de prix, car leurs facteurs de coûts sont différents. Par exemple, l'augmentation/diminution du nombre de dispositifs ne modifie pas le coût des SPF, mais le nombre d'images à entretenir, oui. Dans le cas de la gestion des actifs, nous devons suivre un plus grand nombre de dispositifs que ce qui est indiqué dans les tableaux des prix, de sorte que les volumes dans les tableaux des prix ne reflètent pas correctement les volumes liés à la gestion des actifs.	<p>Le Canada exige des prix fixes pour les dispositifs (comme l'explique également la question 29).</p> <p>Les exigences relatives aux services interfonctionnels décrites dans l'Annexe A 3 comprennent un certain nombre de services qui doivent être intégrés à la tarification, en fonction du nombre de dispositifs informatiques à prendre en charge. Notez également que la ligne de référence pour les dispositifs du ministère de la Justice est cohérente au fil du temps.</p>
48	DP section 3.2, (vi), Coordonnées de clients cités en référence, page 16 de 82	<p>Vous confirmez si ce ne sont que des exemples de questions que la personne-ressource du gouvernement posera au client cité en référence par le soumissionnaire ou si vous vous attendez à ce que le soumissionnaire génère ce formulaire et demande à son client de le signer et de lui retourner afin de l'inclure dans la proposition avec la référence? Si le soumissionnaire doit inclure un tel formulaire dans la proposition, est-il exclu du nombre de pages pour les références?</p>	<p>Oui, le Canada confirme que le texte en (vi) la partie (B) n'est qu'un exemple.</p> <p>Le soumissionnaire est tenu de remplir La pièce jointe 2, Critères d'évaluation et modèle de soumission, conformément aux instructions. Il n'est pas nécessaire qu'un formulaire rempli par le client de référence soit soumis avec la Proposition du soumissionnaire.</p> <p>Si le Canada l'exige, les vérifications de référence seront effectuées après la réception des Propositions des soumissionnaires.</p>
49	DP section 4.2, (c), Vérification des références (ii), page 22 de 82	« ... La réponse doit être envoyée dans les cinq jours ouvrables suivant l'envoi du courriel de vérification des références, faute de quoi le Canada n'attribuera aucun point ou	Il est convenu que le délai de 5 jours ouvrables décrit dans la section 4.2 (c), partie (ii) et (iii) de la DP sera prolongé jusqu'à 8 jours ouvrables. Cette section sera donc modifiée comme suit:

	<p>considérera que le soumissionnaire ne satisfait pas à l'exigence obligatoire en matière d'expérience (selon le cas). » Nous comprenons l'urgence de la soumission, mais plusieurs de nos clients ont une charge de travail extrême pendant certaines périodes du mois, plus particulièrement vers la fin du cycle de l'exercice. Nous demandons que :</p> <p>a. l'échéance soit reportée de 10 jours ouvrables;</p> <p>b. le soumissionnaire soit avisé deux jours avant l'envoi du courriel afin que nous puissions nous assurer que nos clients soient conscients qu'ils recevront ce courriel et qu'ils comprennent son importance.</p>	<p>(ii) Le Canada effectuera la vérification des références par courriel. Il enverra toutes les demandes de vérification des références par courriel le même jour aux personnes-ressources citées en référence par les soumissionnaires dans leur soumission. La réponse doit être envoyée dans les huit jours ouvrables suivant l'envoi du courriel de vérification des références, faute de quoi le Canada n'attribuera aucun point ou considérera que le soumissionnaire ne satisfait pas à l'exigence obligatoire en matière d'expérience (selon le cas).</p> <p>(iii) Le cinquième jour après l'envoi du courriel, si le Canada n'a pas reçu de réponse, il en avisera le soumissionnaire par courriel pour que ce dernier puisse rappeler à la personne en question qu'elle doit répondre au Canada dans le délai de 8 jours prescrit. Si la personne nommée n'est pas disponible pendant la période d'évaluation, le soumissionnaire peut fournir le nom et les coordonnées d'une autre personne chez le même client. Cette possibilité ne sera offerte aux soumissionnaires qu'une fois par client, et ce uniquement si la personne nommée initialement n'est pas disponible (c'est-à-dire que le soumissionnaire ne pourra soumettre le nom d'une autre personne si la première personne-ressource indique qu'il ou elle ne souhaite pas répondre ou n'est pas en mesure de le faire). Le soumissionnaire disposera de 24 heures pour soumettre le nom d'une nouvelle personne-ressource. Cette personne aura 8 jours ouvrables pour répondre au Canada à compter de la date d'envoi de la demande de vérification des références.</p>
50	<p>DP section 4.2, (c), Vérification des références (v), page 22 de 82</p>	<p>Le soumissionnaire peut soumettre des références dans le cas où ils étaient eux-mêmes l'entrepreneur principal ou le sous-traitant (mais ceci est assujéti à la clause concernant les affiliés).</p> <p>Veillez voir également la réponse à la question n ° 4 dans le QUESTIONS ET RÉPONSES, qui est liée à cette question et qui est publiée dans le DP MODIFICATION 002.</p>



51	La pièce jointe 2; Critères d'évaluation et modèle de soumission	<p>Veuillez préciser s'il est obligatoire d'insérer les réponses aux critères obligatoires et cotés directement dans le modèle de tableau de la pièce jointe 2, ou s'il est acceptable de les fournir dans un document Word distinct en se servant de la pièce jointe 2 comme modèle.</p> <p>Si les critères obligatoires et cotés doivent être fournis dans le modèle de tableau de la pièce jointe 2, veuillez préciser le bon format de papier à utiliser. Les exigences précisent que nous devons utiliser du papier de format 8,5 x 11. Toutefois, la pièce jointe 2 est fournie dans un format juridique (8,5 x 14). Réduire le modèle de tableau de la pièce jointe 2 à un format 8,5 x 11 limiterait grandement l'espace pour fournir une réponse complète dans les limites suggérées de pages.</p>	<p>Oui, la proposition technique du soumissionnaire (La pièce jointe 2 - Critères d'évaluation et modèle de soumission) est acceptée sur un papier de 8,5 x 14 pouces (c.-à-d., format légal). Ceci est cohérent avec le paramètre de format papier du fichier électronique « Critères d'évaluation et modèle de soumission » (MS Word).</p> <p>Conformément aux instructions de la page 24 de ce modèle, les soumissionnaires sont priés de préparer leurs réponses en utilisant ce document, pour les critères identifiés avec « formulaire fourni » aux pages 24 et 25.</p>
52	La pièce jointe 2; Critères d'évaluation et modèle de soumission	<p>Le critère O.5 décrit 4 rôles différents au sein de l'équipe de gestion de la transition. Cependant, le critère C.13 ne décrit que 3 des 4 rôles qui sont répertoriés dans O.5. Pourriez-vous confirmer si le rôle d'Architecte de solutions est nécessaire pour C.13, et modifier le score à 60 points pour refléter les 4 rôles (15 points maximum pour chaque rôle) ?</p>	<p>Non, le rôle d'Architecte de solution n'est pas nécessaire pour C.13.</p> <p>Une ressource d'Architecte de solution est requise dans le cadre des critères obligatoires.</p> <p>L'Architecte de solution n'est pas évalué dans le cadre des critères cotés. C.13 s'applique uniquement aux rôles de a) Gestionnaire de la transition, b) Gestionnaire du transfert des connaissances, et c) Gestionnaire de la formation en GSI.</p> <p>L'attribution des points reste inchangée.</p>

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

Amd. No. - N° de la modif.  
005  
File No. - N° du dossier  
637e119335-160056/E

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