



## **DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DR)**

### **Solution de surveillance du rendement des applications (SRA)**

#### **OBJET DE LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS :**

**Le présent document ne constitue pas un appel d'offres.** La présente DR ne donnera pas nécessairement lieu à une mesure d'approvisionnement. Aucun marché ne sera conclu dans le cadre de la présente DR.

L'Agence du revenu du Canada (l'Agence) souhaite recueillir les commentaires de la collectivité des fournisseurs afin de déterminer la disponibilité d'une solution de SRA. Les fournisseurs doivent répondre avec précision aux questions sur les produits posées dans la présente DR. Ils doivent également présenter les livres blancs sur le produit, s'il y a lieu.

La présente DR a pour but de recueillir auprès de l'industrie les renseignements les plus récents possible sur les différentes solutions de SRA qui pourraient être utilisées pour satisfaire aux exigences opérationnelles de l'Agence.

#### **Les principaux objectifs de la DR sont les suivants :**

1. Recevoir de la collectivité des fournisseurs des réponses au sujet des solutions disponibles.
2. Acquérir une meilleure compréhension des tendances actuelles et futures.
3. Les fournisseurs qui, dans leur réponse, indiquent en détail comment leurs produits répondent aux exigences peuvent être invités à faire une démonstration interactive et à discuter en détail de la façon dont leurs solutions satisfont aux exigences indiquées.

## **Introduction**

Au sein de l'Agence, la Division de l'ingénierie stratégique et de l'intégration de la technologie de la Direction générale de l'informatique est responsable de trouver une solution de surveillance du rendement des applications complète, efficace et efficiente qui peut s'intégrer sans heurt à l'ensemble des plateformes actuelles et sur place de l'Agence liées à l'environnement réparti et à l'ordinateur central. De plus, cette solution doit pouvoir être élargie afin de tenir compte des mises en œuvre en nuage futures.

## **Objectif de la demande de renseignements (DR)**

La présente DR vise à déterminer si des fournisseurs peuvent offrir une solution convenable de surveillance du rendement des applications multiplateformes qui répond aux exigences opérationnelles de l'Agence.

L'Agence examine la possibilité d'acquérir une suite intégrée de surveillance du rendement des applications (SRA) pour améliorer sa capacité à effectuer l'analyse des pistes causales relatives aux utilisateurs finaux, le repérage des transactions, la surveillance de la santé des applications et l'analyse des journaux. La solution permettra de surveiller les applications de manière proactive et de fournir des renseignements de diagnostic relatifs aux applications par l'intermédiaire de pages Web ainsi que de composantes de l'environnement réparti et de l'ordinateur central afin de repérer les problèmes de dégradation des services avant que la situation s'intensifie et qu'un incident survienne. La solution doit



favoriser un triage rapide selon la cause profonde des problèmes de rendement et permettre d'en effectuer une analyse plus poussée.

Une solution convenable de SRA permettrait de saisir de façon efficiente et continue les paramètres complets de rendement des transactions opérationnelles aux fins d'analyse, de générer un avis d'alerte en cas de dégradation de la santé des applications ainsi que de fournir des fonctionnalités de repérage des chemins d'exécution d'une manière visuelle à partir de la page d'une application jusqu'à l'ensemble des composantes à l'échelon le plus bas.

La solution doit fournir des analyses des pistes causales sophistiquées relatives aux utilisateurs finaux ainsi que des renseignements sur les paramètres connexes afin d'avoir une meilleure idée de l'expérience des utilisateurs. Les renseignements sur le rendement des applications de l'ordinateur central et des plateformes réparties doivent être intégrés afin de présenter un aperçu unifié de l'expérience utilisateur de bout en bout. Cet aperçu soutiendrait le repérage du cheminement d'une transaction par l'intermédiaire des composantes de l'environnement réparti et de l'ordinateur central (p. ex., EJB, régions CICS et programmes écrits en COBOL), tout en permettant d'accéder aux paramètres de rendement des composantes du cheminement.

La solution doit fournir des capacités d'analyse des journaux favorisant l'intégration et le regroupement des journaux provenant de sources multiples, l'indexation, la réalisation de recherches complexes et la visualisation de données. La solution doit aussi pouvoir mettre en corrélation des données non structurées avec des événements liés au rendement des applications. Ces fonctionnalités soutiendront l'analyse des tendances et favoriseront un triage rapide selon la cause profonde des problèmes de rendement. De plus, elles permettront de cibler et de régler de façon proactive les problèmes de dégradation des services avant que la situation s'intensifie et qu'un incident survienne.

## **Renseignements généraux**

L'Agence s'engage à améliorer les options liées aux services numériques en vue de répondre aux attentes grandissantes du public canadien à l'égard d'interactions numériques modernes de bout en bout qui sont faciles à utiliser, rapides, sécuritaires et fiables. Fournir à l'Agence une solution solide de SRA est un élément clé pour optimiser l'expérience des utilisateurs et réduire au minimum le potentiel et la durée de panne des systèmes essentiels internes et externes de l'Agence.

La suite d'applications de l'Agence est complexe et interdépendante, et comprend à la fois les composantes de l'environnement réparti et de l'ordinateur central. Les efforts de surveillance du rendement actuels sont plus axés sur le contrôle de l'infrastructure que sur la surveillance des applications et l'expérience utilisateur de bout en bout.

## **Environnement de l'ordinateur central de l'Agence (sur place)**

IBM z/OS, Customer Information Control System (CICS) [y compris l'accès aux programmes répartis, la fonctionnalité d'invocation à distance et CICSplex], Enterprise COBOL, DB2 et MQSeries.

Remarque : L'utilisation du Système intégré de gestion des documents est limitée.

## **Environnement réparti de l'Agence (sur place)**

Serveurs Oracle WebLogic exécutés sur Solaris et RedHat Linux accédant aux composantes de l'ordinateur central :

1. Applications CICS sur z/OS utilisant la passerelle de transaction de CICS;
2. WebSphere MQ (MQ Series);
3. DB2 par l'intermédiaire de JDBC.



## Annexe A – Questions d'ordre général

A. 1 – Renseignements généraux	
1.	Quelle est l'approche globale de votre société en matière de SRA?
2.	Votre société offre-t-elle des solutions de logiciel comme service (SaaS) ou de SRA sur place? Si les deux solutions sont offertes, mettez les différences en évidence.
3.	Votre solution prend-elle en charge un modèle informatique en nuage ou un modèle hybride sur place ou en nuage? Si oui, de quelle façon?
4.	Est-il possible de passer d'une solution sur place à une solution SaaS? Si oui, quelles mesures faut-il prendre pour passer de votre solution sur place à votre solution SaaS?
5.	Votre produit SaaS est-il disponible à partir d'un nuage canadien? Si oui, lequel?
6.	Votre solution peut-elle être intégrée aux outils de la gestion des services de technologies de l'information? Si oui, de quelle façon?
7.	Votre solution est-elle conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0?
8.	Quels autres produits ou services offrez-vous qui sont complémentaires à la solution de SRA?
9.	Quels sont les modèles d'octroi de licences disponibles pour une solution complète de SRA?
10.	Quels sont les modèles de licences disponibles pour les coûts permanents, tels que ceux liés à la licence, à l'entretien et au soutien?
11.	Quel est le nombre maximal d'utilisateurs simultanés pouvant exécuter des requêtes ou produire des rapports avant que des utilisateurs menant une enquête en vue de déterminer la cause profonde des incidents constatent une dégradation de la solution de SRA?
12.	Est-il possible d'obtenir une copie en temps quasi réel de l'environnement de solutions de SRA afin que les activités des utilisateurs qui produisent des rapports sur les tendances n'exercent aucune incidence sur le délai de réponse de la solution de SRA relative à la production en temps réel?
A. 2 – Gamme de produits	
1.	Veillez énumérer et décrire chacune des diverses fonctions et applications et chacun des divers référentiels que présente votre solution.
2.	Quelle est la configuration exigée pour votre solution? Par exemple : unité centrale et cœurs, mémoire vive, capacité du disque dur, versions du système d'exploitation, réseau, exigences liées à la base de données, segmentation et disponibilité élevée.
3.	Décrivez dans quelle mesure votre solution fournit des documents et des interfaces utilisateur en français et en anglais.
A. 3 – Formation, soutien et documents	
1.	Décrivez les services de formation que votre société offre (types de formation et de ressources) en ce qui a trait à votre solution de SRA.
2.	En général, en combien de temps un utilisateur peut-il utiliser la solution de façon autonome?
3.	Décrivez vos offres de service en matière d'entretien et de soutien (p. ex., le prédéploiement, le postdéploiement, la consultation, le soutien après les heures normales de bureau, le soutien sur appel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7) et votre façon de les offrir. Indiquez la fréquence de lancement des mises à jour, la disponibilité de la solution et le temps de réponse des services de réparation.
4.	Décrivez les activités ainsi que le type et le niveau d'expertise nécessaires pour que l'Agence effectue la mise à jour de la solution de façon continue. (P. ex., administrateur.)

## Annexe B – Questions techniques

B. 1 – Paramètres et restrictions de la solution de SRA	
1.	Énumérez et décrivez les paramètres intégrés de SRA que la solution peut saisir.
2.	Votre solution peut-elle importer des données provenant d'autres sources (structurées et non structurées)?
3.	La solution logicielle permet-elle l'ajout et la gestion de paramètres personnalisés? Si oui, décrivez comment.



4.	Énumérez et décrivez les restrictions relatives à la solution logicielle. (P. ex., la capacité totale du volume et le nombre d'éléments de paramètres qui peuvent être créés ou gérés.)
5.	Quels mécanismes le logiciel utilise-t-il pour saisir les paramètres (p. ex., prise de réseau, programmes renifleurs, injection de code JavaScript et agents) et comment les calculs sont-ils effectués? Dans quelle mesure les paramètres des applications sont-ils disponibles (p. ex., l'appel de Java) aux fins de consultation?
<b>B. 2 – Intégration de l'environnement réparti et de l'ordinateur central</b>	
1.	Quelles plateformes et quels systèmes d'exploitation prennent en charge votre solution logicielle en ce qui a trait à la saisie automatique de renseignements de SRA? Décrivez comment.
2.	Avec quels référentiels de SRA (logiciel privé ou logiciel libre) votre solution logicielle interagit-elle (p. ex., importer ou extraire automatiquement des renseignements de SRA)? Décrivez comment.
3.	Veillez indiquer des logiciels ou des référentiels (logiciel privé ou logiciel libre) avec lesquels votre solution logicielle peut interagir et la façon dont elle y parvient.
4.	Décrivez la façon dont votre logiciel offre une perspective de bout en bout d'une transaction opérationnelle pour une transaction qui passe de la plateforme répartie à la plateforme de l'ordinateur central, et vice-versa. Cela doit faire l'objet d'une discussion du point de vue du repérage et des paramètres.
5.	Décrivez toutes les autres façons d'importer des données de SRA dans la solution logicielle ou d'exporter ces données à partir de la solution logicielle (Excel, CSV, XML, etc.).
6.	La solution logicielle permet-elle un accès programmé (p. ex., une interface de programmation d'applications [API]) aux données de SRA gérées par la solution logicielle? Si oui, décrivez comment.
7.	Décrivez la façon dont la solution logicielle consolide des données de SRA provenant des diverses sources.
<b>B. 3 – Gestion de la SRA</b>	
1.	La solution logicielle offre-t-elle un accès personnalisable fondé sur les rôles permettant d'utiliser les fonctionnalités de SRA et d'en gérer les renseignements? Si oui, décrivez comment.
2.	La solution logicielle fournit-elle une interface de gestion de sécurité qui permet le contrôle de l'autorisation et de l'accès aux données de SRA dans le référentiel de données de SRA? Si oui, décrivez comment.
3.	La solution logicielle fournit-elle des fonctionnalités de vérification qui effectuent le suivi des modifications apportées aux éléments de SRA? Si oui, décrivez comment.
4.	La solution logicielle fournit-elle le contrôle des versions des éléments de données de SRA (p. ex., des paramètres personnalisés et des rapports)? Si oui, décrivez comment.
5.	La solution logicielle prend-elle en charge les normes personnalisées à appliquer aux éléments de SRA? (P. ex., abréviations standards, vocabulaires contrôlés, conventions d'attribution de noms et taxonomies.) Si oui, décrivez comment.
6.	Quelles activités de contrôle (p. ex., archivage, sauvegarde et récupération, modification de configurations et contrôle des versions) pouvez-vous mettre en place afin de gérer le référentiel de données de SRA?
<b>B. 4 – Distribution et livraison de données de SRA</b>	
1.	Décrivez toutes les façons dont la solution logicielle peut être utilisée pour accéder aux données de SRA. Énoncez la description en fonction de l'attribution, du regroupement, de l'affichage et de l'exportation des données de SRA à partir de la solution logicielle.
2.	Décrivez la façon dont la solution logicielle peut distribuer des données de SRA aux analystes opérationnels et techniques qui pourraient ne pas avoir accès à la solution logicielle (p. ex., des rapports automatiquement ordonnancés en format de document portable [PDF] d'Adobe).
3.	Les données de SRA peuvent-elles être affichées à l'aide d'un logiciel tiers? Si oui, décrivez comment.
<b>B. 5 – Analyse des pistes causales des utilisateurs finaux</b>	
1.	Énumérez et décrivez les caractéristiques de la solution qui prennent en charge l'analyse des



	pistes causales des utilisateurs finaux.
2.	Énumérez et décrivez les paramètres du parcours de l'utilisateur intégrés (p. ex., délais de chargement des pages, temps de réaction, point de rebond et point d'entrée) et les données sur la session de l'utilisateur que la solution saisit et rassemble.
3.	Décrivez la façon dont ces données sont affichées (p. ex., interfaces Web et graphiques interactives ou rapports statiques) et indiquez comment ce volet s'intègre aux autres aspects de la solution.
4.	Comment le logiciel saisit-il les données sur les pistes causales (p. ex., prise de réseau, programmes renifleurs ou injection de code JavaScript)?
5.	Énumérez et décrivez les restrictions de ce volet de la solution.
<b>B. 6 – Capacités de requête, de rapport et d'analyse des données de SRA</b>	
1.	La solution logicielle permet-elle de rechercher toutes les données de SRA dans le référentiel de données de SRA? Si oui, décrivez comment.
2.	La solution logicielle fournit-elle des fonctionnalités d'analyse et de suivi des tendances? Si oui, décrivez comment.
3.	La solution logicielle permet-elle l'évaluation de la qualité des données de SRA? Si oui, décrivez comment.
4.	La solution logicielle fournit-elle des capacités liées à l'établissement de rapports et à leur personnalisation? Si oui, décrivez comment.
<b>B. 7 – Analyse des journaux</b>	
1.	Énumérez et décrivez les fonctions d'analyse des journaux.
2.	Décrivez la présentation des données aux fins de consultation et expliquez comment cette caractéristique s'intègre aux autres aspects de la solution.
3.	Cette solution prend-elle en charge et intègre-t-elle à la fois les journaux sur l'ordinateur central et l'environnement réparti? Qu'en est-il des journaux d'application?
4.	Comment la solution met-elle en corrélation les données non structurées avec les événements de rendement?
5.	Énumérez et décrivez les restrictions de ce volet de la solution.

## EXPOSÉS INTERACTIFS

L'Agence peut, à sa seule discrétion, convoquer les répondants intéressés qui ont clairement satisfait aux exigences de la solution dans leur réponse, à des rencontres où on leur fournira un suivi de leur réponse écrite et où ils pourront faire état ou discuter de leurs capacités en relation avec la présente DR.

L'Agence peut communiquer avec les répondants dans un délai de six semaines suivant la date de clôture de la DR afin de fixer une date pour leur présentation. Un avis de convocation sera fourni aux répondants intéressés. Les sujets ou domaines d'intérêt précis devant être abordés dans l'exposé pourraient également être fournis, selon les réponses reçues.

Les exposés sur place seront présentés dans la région de la capitale nationale. L'endroit et le lieu exacts seront précisés dans l'avis de convocation. Il convient toutefois de noter qu'aucun exposé ne devra durer plus de deux heures. À la fin de leur exposé, les répondants devront également fournir une version électronique de leurs documents de présentation.

Les séances des répondants doivent comporter des détails précis concernant les principaux objectifs énoncés dans la présente DR. Par conséquent, un ou plusieurs experts en la matière dans les secteurs visés doivent faire partie des représentants assistant aux séances; ils pourront ainsi fournir des réponses pertinentes aux questions posées pendant la séance.



## RÉPONSES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Nous conseillons aux répondants d'indiquer clairement les parties de leur réponse qui sont exclusives. Les réponses de chaque fournisseur demeureront confidentielles. En raison de la nature de l'activité liée à la demande de renseignements, les répondants doivent savoir que certaines parties de leurs réponses (qui n'ont pas été désignées comme confidentielles) peuvent être utilisées comme fondement pour toute demande de propositions (DP) ultérieure, si l'Agence décide de se préparer en vue d'un approvisionnement futur.

Les renseignements fournis en réponse à la présente DR ne seront communiqués qu'aux personnes autorisées à participer à cette activité de DR.

Les réponses à la présente DR ne seront pas utilisées aux fins de qualification préalable et ne pourront en aucun cas restreindre la participation aux futurs processus d'approvisionnement (p. ex., dans le cas d'une DP). Les réponses ne seront pas évaluées de façon officielle.

L'Agence ne remboursera aucune dépense engagée pour la préparation des réponses et la participation aux séances de présentation liées à la présente DR.

Le fournisseur doit indiquer le nom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone d'une personne-ressource dans sa réponse.

Dans l'éventualité où une réponse ne serait pas suffisamment claire, l'Agence se réserve le droit de demander des renseignements supplémentaires à sa discrétion exclusive.

Les répondants doivent soumettre leurs réponses au plus tard le mercredi 18 avril 2018 (heure avancée de l'Est). L'examen des réponses débutera après la date et l'heure mentionnées ci-dessus. Les réponses reçues après cette date pourraient ne pas être examinées.

### **Il est préférable que les réponses soient présentées par voie électronique.**

Les fournisseurs doivent envoyer leurs réponses à la présente DR en utilisant le numéro de télécopieur, l'adresse électronique ou l'adresse de livraison ci-dessous :

Agence du revenu du Canada  
Division de la passation des marchés  
Section de la TI répartie  
250, rue Albert, salle 8088  
Ottawa (Ontario) K1A 0L5  
À l'attention de :  
Numéro de téléphone :  
Numéro de télécopieur :  
Courriel :

Pour remettre votre réponse en main propre ou par service de messagerie, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 15 h, communiquez avec Chris Zarembo afin de fixer une date et une heure de livraison.

Seules les demandes de renseignements visant à clarifier les questions posées ou les demandes de rétroaction seront traitées dans le cadre de la présente DR.