



## SERVICES PARTAGÉS CANADA

### Modification n° 003

### à la demande de propositions pour la solution d'outils de gestion des services de technologie de l'information (GSTI)

N° de la demande de soumissions	30190	Date	22 février 2019
N° de dossier GCDocs		N° de référence du SEAOG	PW-19-00841613

La présente modification vise à publier des documents et répondre aux questions 20-42. Sauf si elle est formellement modifiée par la présente, la demande de propositions demeure inchangée.

**LA PRÉSENTE MODIFICATION À LA DEMANDE DE PROPOSITIONS (DP) VISE À :**

1. Publier les réponses du Canada aux questions posées
2. Publier pièce jointe 3.2 – Formulaire d'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement

**1. PUBLIER LES RÉPONSES DU CANADA AUX QUESTIONS POSÉES**

**QUESTION 20 :**

La Couronne envisagerait-elle de mettre à jour la définition de soumissionnaire tirée d'une demande de soumissions antérieure du gouvernement fédéral comme suit? Pour les besoins des critères techniques obligatoires et des critères cotés, la définition de soumissionnaire énoncée dans les instructions uniformisées du Guide des CCUA 2003 est remplacée par la définition suivante par la définition suivante : par soumissionnaire, on entend la personne ou l'entité (ou dans le cas d'une coentreprise, les personnes ou les entités) qui présente une soumission pour l'exécution d'un contrat de biens, de services ou les deux. Il comprend également la société mère, les filiales ou autres sociétés affiliées du soumissionnaire, ses sous-traitants et/ou l'association d'entités\*. \*Par association d'entités, on entend des entités juridiques distinctes au sein d'un réseau de services professionnels officiellement organisé, dont tous les membres fonctionnent en utilisant une image de marque commune. L'accès à la propriété intellectuelle et aux ressources de talent doit être partagé et la technologie, la méthodologie, les stratégies et les politiques doivent être intégrées à l'échelle du réseau.

**RÉPONSE 20 :**

La réponse demeurera inchangée.

**QUESTION 21 :**

En ce qui concerne les directives décrites dans le document d'instructions de la DP, quelques documents requis n'ont pas encore été publiés sur le site du SEAOG. Un programme de cette envergure obligera les soumissionnaires à avoir en leur possession tous les documents nécessaires dans les meilleurs délais pour répondre de manière concurrentielle à la demande de propositions et garantir un processus d'appel d'offres juste et compétitif. Nous demandons à SPC de bien vouloir afficher les documents manquants suivants sur le site du SEAOG d'ici le lundi 11 février, pièce jointe 3.2 – Formulaire d'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement, pièce jointe 4.3 et appendice 1, pièce jointe 4.4 – Démonstration de la convivialité du logiciel, annexe H – L'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement.

**RÉPONSE 21 :**

Veillez consulter les pièces jointes de la modification n° 002 pour obtenir les documents nécessaires :

- Pièce jointe 4.3 Évaluation financière
- Pièce jointe 4.3, appendice 1 – Tableaux des prix de l'évaluation financière

**QUESTION 22 :**

D'après le calendrier établi dans la demande de propositions, aucune date n'a été fixée pour la réponse de SPC aux questions de clarification. Le choix de la solution du soumissionnaire dépend en grande partie de la réponse de SPC à certaines questions de clarification. Nous demandons à SPC de bien vouloir répondre aux questions du soumissionnaire d'ici le 21 février 2019 afin de donner aux soumissionnaires le temps nécessaire pour examiner les réponses et élaborer une solution qui répond aux besoins de l'organisation.

**RÉPONSE 22 :**

SPC accuse réception de cette demande. Voir la modification 002 et la modification 003.

**QUESTION 23 :**

Quelle est la date prévue pour l'attribution du marché?

**RÉPONSE 23 :**

Selon le calendrier de la demande de propositions, le marché devrait être attribué en mai-juin 2019.

**QUESTION 24 :**

Les sections de réponse de la pièce jointe 4.1 et de la pièce jointe 4.2 semblent faire double emploi. Le SPC pourrait-il confirmer que les soumissionnaires sont uniquement tenus de fournir leurs réponses dans la pièce jointe 4.2.

**RÉPONSE 24 :**

Correct. Assurez-vous de vous référer à la dernière version de tous les documents.

**QUESTION 25 :**

SPC a-t-il une préférence quant au format ou à la présentation des réponses aux propositions?

**RÉPONSE 25 :**

SPC n'a pas de préférence en ce qui a trait au format ou à la présentation des réponses à la proposition. Veuillez consulter la section 3.3 de la demande de propositions - Soumission technique pour obtenir de plus amples renseignements.

**QUESTION 26 :**

Les soumissionnaires sont-ils autorisés à utiliser leurs documents de marque pour présenter leurs réponses?

**RÉPONSE 26 :**

Oui, les soumissionnaires sont autorisés à utiliser leurs documents de marque pour présenter leurs réponses.

**QUESTION 27 :**

Quel serait le nombre maximal de « personnel du Bureau de service chez les ministères et organismes clients » simultanément sur les 1 500 utilisant le système de GSTI à tout moment?

**RÉPONSE 27 :**

Voir les groupes de l'évaluation décrits dans la pièce jointe 4.3, appendice 1 – Tableaux des prix de l'évaluation financière. Veuillez noter que les groupes de l'évaluation représentent des hypothèses et non des engagements du Canada en ce qui concerne le nombre d'utilisateurs et/ou de permis connexes.

**QUESTION 28 :**

Quel serait le nombre maximal « d'utilisateurs de SPC » simultanément sur 4 500 utilisant le système de GSTI à tout moment?

**RÉPONSE 28 :**

Voir la réponse 27.

**QUESTION 29 :**

Combien d'utilisateurs finaux et de clients (c.-à-d., utilisateur de services) auraient besoin d'un accès au portail libre-service (PLS)?

**RÉPONSE 29 :**

Voir la réponse 27.

**QUESTION 30 :**

S'agit-il de l'ensemble d'environ 6 000 membres du personnel de SPC et/ou des 1 500 membres du « personnel du Bureau de service chez les ministères et organismes clients » ou de l'ensemble d'environ 350 000 membres du personnel au Canada, veuillez préciser?

**RÉPONSE 30 :**

Consultez le point 2.5 de la pièce jointe 1 de l'EDT – Renseignements généraux et contexte du projet de GSTI ainsi que la réponse 27.

**QUESTION 31 :**

Pièce jointe 4.2, tableau 1-EF-1.4 – Possibilité de voir les dossiers partagés à régler : SPC pourrait-il confirmer que le terme « dossier partagé à régler » dans ce contexte désigne un dossier à régler connexe (p. ex. incidents, problèmes, changements) qui est lié au dossier à régler d'origine (qui peut également être un incident, un problème, un changement)? Si ce n'est pas le cas, pouvez-vous clarifier l'exigence en donnant un exemple?

**RÉPONSE 31 :**

Pour clarifier, un dossier partagé à régler fait référence à un dossier à régler (p. ex. incidents, problèmes, changements) sur lequel SPC et le personnel d'un autre organisme doivent travailler en collaboration

pour le résoudre. Le Canada cherche une solution à cette exigence qui répond aux exigences du gouvernement du Canada, conformément aux pratiques exemplaires de l'industrie.

**QUESTION 32 :**

Pièce jointe 4.2, tableau 1 12. EF-6.10 – Possibilité de contourner les règles automatiques : SPC pourrait-il fournir des précisions sur cette exigence ainsi qu'un exemple pour l'illustrer?

**RÉPONSE 32 :**

La possibilité de contourner les règles automatiques signifie qu'il est possible de contourner ou d'annuler manuellement toute étape d'un processus automatique. Par exemple, affectation automatique d'un incident ou ajout d'une approbation à une demande de modification.

**QUESTION 33 :**

Pièce jointe 4.2, tableau 1 13. EF-7.30 – Lien avec les projets : SPC pourrait-il expliquer où sont stockés les dossiers du « projet » (dans quel logiciel / solution) et quel type de « lien » avez-vous besoin (par exemple : référencer un identifiant unique...)?

**RÉPONSE 33 :**

Les dossiers du projet peuvent être stockés dans des systèmes externes à l'outil de GSTI [systèmes]. Le Canada cherche une solution à cette exigence qui répond aux exigences du gouvernement du Canada, conformément aux pratiques exemplaires de l'industrie.

**QUESTION 34 :**

Pièce jointe 4.2, tableau 1 EF-12.13 – Intégration d'un portail libre-service : Les soumissionnaires devraient-ils interpréter conformément aux pratiques exemplaires de GSTI où, dans le cadre du processus de gestion des problèmes, une fois l'erreur connue déterminée, l'erreur connue peut également être publiée dans le portail libre-service en tant qu'article dans la base de connaissances (c.-à-d. utilisation de la gestion des connaissances)? En d'autres termes, la réponse à cette question pourrait-elle être la même que pour EF-12.17?

**RÉPONSE 34 :**

Non. Il s'agit de deux exigences distinctes. EF 12.13 fait référence à la possibilité de suivre l'état d'un dossier de problème spécifique par le biais d'un portail libre-service. EF 12.17 fait référence à la publication d'articles de connaissances sur le portail libre-service, qui peuvent avoir été générés à la suite d'une enquête et d'un diagnostic sur un problème.

**QUESTION 35 :**

Pièce jointe 4.2, tableau 1 EF-13.16 – Critères de validation pour la mise en production : SPC pourrait-il fournir plus de détails sur la façon dont l'outil devrait appuyer l'établissement et la gouvernance des critères de validation pour la mise en production (à l'aide d'un exemple)?

**RÉPONSE 35 :**

À titre d'exemple, conformément aux pratiques exemplaires de gestion des services, certains processus (p. ex. la gestion des modifications et des versions) requièrent diverses fonctions pour appuyer la gouvernance, telles que le suivi des approbations et les artefacts requis.

**QUESTION 36 :**

Concernant les demandes de service, pouvez-vous donner description de ce qui constitue une demande de service (peut-être les 5 demandes les plus courantes)?

**RÉPONSE 36 :**

Ces renseignements n'ont aucune incidence sur les fonctionnalités requises de l'outil de GSTI et ne sont pas requis aux fins de la réponse à la soumission. Veuillez préparer votre réponse conformément aux exigences non fonctionnelles et fonctionnelles de l'outil de GSTI décrites dans les appendices 1 et 2, respectivement, de l'EDT.

**QUESTION 37 :**

Concernant les demandes de service, ventiler les demandes de service par moyen de soumission :

- i. % par téléphone
- ii. % par courriel
- iii. % autre

**RÉPONSE 37 :**

Voir la réponse 36 et les exigences financières énoncées dans la DP, modification n° 002.

**QUESTION 38 :**

Concernant les demandes de service, quel est le temps moyen de résolution pour une demande de service?

**RÉPONSE 38 :**

Voir la réponse 36.

**QUESTION 39 :**

Concernant les incidents, est-ce qu'une réinitialisation de mot de passe est classée comme un incident?

**RÉPONSE 39 :**

Voir la réponse 36.

**QUESTION 40 :**

Concernant les incidents, ventiler les incidents par moyen de soumission :

- i. % par téléphone
- ii. % par courriel
- iii. % autre

**RÉPONSE 40 :**

Voir la réponse 36

**QUESTION 41 :**

Concernant les incidents, quel est le temps moyen de résolution pour un incident.

**RÉPONSE 41 :**

Voir la réponse 36.

**QUESTION 42 :**

SPC peut-il clarifier l'exigence en matière de sécurité pour les ressources sur place?

**RÉPONSE 42 :**

Reportez-vous à l'annexe C, Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS). Comme énoncé à la section 4.5 de la DP, Attestation de sécurité, les exigences s'appliquent au moment où le contrat est attribué. Notons que les exigences en matière d'attestations de sécurité s'appliquent à **toutes** les ressources de services professionnels fournies dans le cadre du contrat.

À ce titre, toutes les ressources doivent détenir une attestation valide (au moins de niveau Fiabilité). Notons toutefois que plusieurs ressources devront avoir une attestation de niveau Secret au fil de l'avancement des travaux, quand elles commenceront à travailler sur l'infrastructure de SPC. Pour cette raison, les soumissionnaires devraient amorcer le processus d'attestation de sécurité au moment le plus propice, avant l'attribution du contrat.

SPC s'assurera avant l'attribution du contrat que les trois ressources proposées pour le critère d'évaluation obligatoire O-9 Principales ressources proposées détiennent une attestation de sécurité valide d'au moins le niveau Fiabilité.

Veuillez également consulter l'annexe A – EDT, section 2.4 Lieu de travail.

**2. PUBLIER PIÈCE JOINTE 3.2 – FORMULAIRE D'INFORMATION SUR LA SÉCURITÉ DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT**

Tous les documents ont été joints séparément.