



## SERVICES PARTAGÉS CANADA

### Modification n° 005

### 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	28 février 2019
N° de dossier GCDocs		N° de référence du SEAOG	PW-19-00841613

Cet amendement est émis pour prolonger la date de clôture de la RFP et à publier des documents et répondre aux questions 96-107, 109-130, 133-155, 157-180, 182, 184-186, 188-234, 237, 239-241, 244-245, 247-250, 252-253. 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. Prolonger la date de clôture de la RP
2. Publier les réponses du Canada aux questions posées 96-107, 109-130, 133-155, 157-180, 182, 184-186, 188-234, 237, 239-241, 244-245, 247-250, 252-253

**1. PROLONGER LA DATE DE CLÔTURE DE LA DP**

La présente modification à l'invitation vise à prolonger la date de clôture de la RP du **12 mars 2019** au **26 mars 2019**.

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

**QUESTION 97**

BLANCHE INTENTIONNELLEMENT

**RÉPONSE 97**

BLANCHE INTENTIONNELLEMENT

**QUESTION 97**

Pour 1.3.2.i, pouvez-vous définir/clarifier l'expression « membre de l'équipe principale »?

**RÉPONSE 97**

Pour clarifier, l'équipe principale signifie les entreprises, y compris le soumissionnaire (c.-à-d. l'entrepreneur principal) et les sous-traitants qu'elle utilisera pour exécuter les travaux prévus au contrat. Par exemple, le soumissionnaire peut être une organisation d'intégration de système (IS) qui utilise les services d'un fournisseur de logiciels à titre de sous-traitant. Dans cet exemple, « l'équipe principale » est formée de l'organisation d'IS et de l'organisation qui fournit les logiciels.

**QUESTION 98**

Pour 1.3.2. iii, comment en êtes-vous arrivé à un coût de mise en œuvre de 6 à 12 millions de dollars?

**RÉPONSE 98**

Veuillez consulter la réponse à la question 53 et les modifications 10 et 11 comprises dans la modification 003 de la DP.

**QUESTION 99**

Pour 1.3.2. iii, associez-vous la valeur monétaire au succès?

## **RÉPONSE 99**

Veillez consulter la réponse à la question 53 et les modifications 10 et 11 comprises dans la modification 003 de la DP.

## **QUESTION 100**

Pour 1.3.2. iii, l'un des principaux piliers d'une mise en œuvre réussie consiste à en réduire les coûts pour l'organisation. Le gouvernement peut-il expliquer pourquoi plus de points sont attribués à un contrat de plus grande valeur monétaire comparativement à un contrat offrant une valeur commerciale mesurable et des résultats commerciaux positifs pour l'organisation, compte tenu du nombre statique de 100 000 employés?

## **RÉPONSE 100**

Veillez consulter la réponse à la question 53 et les modifications 10 et 11 comprises dans la modification 003 de la DP.

## **QUESTION 101**

Pour 1.3.2.iv.b, SPC attribue des points cotés pour les exigences en fonction de la mise en œuvre des solutions suivantes : gestion des configurations et des actifs de service, y compris la conception de la BDGC, gestion des incidents, traitement des demandes, gestion du changement, gestion du catalogue de services, y compris la conception du catalogue de services, gestion des niveaux de service , gestion des événements, gestion des connaissances, gestion des problèmes, gestion des versions et des déploiements. Vous attribuez également des points cotés pour les exigences en fonction du coût de la mise en œuvre. Il semble y avoir un déséquilibre, car une somme de 6 à 12 millions de dollars semble être excessive pour la mise en œuvre des processus énumérés. Pouvez-vous expliquer comment vous en êtes arrivé à ces valeurs?

## **RÉPONSE 101**

Veillez consulter la réponse à la question 53 et les modifications 10 et 11 comprises dans la modification 003 de la DP.

## **QUESTION 102**

Pour 1.3.2.iv.b, pouvez-vous réduire la valeur de 1,5 million de dollars à 500 000 dollars?

## **RÉPONSE 102**

La demande a été examinée. L'exigence demeurera inchangée.

## **QUESTION 103**

Si seuls les services de mise en œuvre sont demandés, pourquoi le gouvernement exige-t-il que l'équipe principale et le fournisseur démontrent des coûts de mise en œuvre élevés (6 millions de dollars et plus pour le minimum de points requis et 12 millions de dollars et plus pour le maximum de points requis)?

## **RÉPONSE 103**

Veillez consulter la réponse à la question 53 et les modifications 10 et 11 comprises dans la modification 003 de la DP.

#### **QUESTION 104**

Le gouvernement ne devrait-il pas envisager une complexité et des coûts moindres pour la mise en œuvre de la solution?

#### **RÉPONSE 104**

Veillez consulter la réponse à la question 53 et les modifications 10 et 11 comprises dans la modification 003 de la DP.

#### **QUESTION 105**

Le gouvernement ne devrait-il pas considérer des critères tels que « le succès de la mise en œuvre », « la satisfaction du client » et le « retour sur investissement » et supprimer une simple exigence favorisant les anciens fournisseurs qui saignent les gouvernements pour mettre en place des processus simples?

#### **RÉPONSE 105**

Veillez consulter la réponse à la question 53 et les modifications 10 et 11 comprises dans la modification 003 de la DP.

#### **QUESTION 106**

Pour 2.3 E-2.1, pouvez-vous préciser le lien entre l'exigence suivante et les exigences actuelles relatives aux demandes de soumissions : « Le projet de référence du client a été déployé pour soutenir un fournisseur de services informatiques prenant en charge plusieurs organisations clientes externes »? Veuillez fournir un exemple à titre d'illustration.

#### **RÉPONSE 106**

Veillez consulter la pièce jointe 1 - Informations de base sur le projet de GSTI et contexte, section 2.4.3 Intégration de ministères supplémentaires.

#### **QUESTION 107**

Pour 2.3 E-2.2, pouvez-vous préciser le lien entre l'exigence suivante liée aux exigences actuelles relatives aux demandes de soumissions : « Le projet de référence du client a été déployé pour soutenir plusieurs locataires pris en charge par une seule instance du logiciel de l'outil de GSTI »? Veuillez fournir un exemple.

#### **RÉPONSE 107**

Veillez consulter la réponse à la question 106.

#### **QUESTION 109**

Pour 2.4 E-3, pouvez-vous définir « partenaire de soutien »?

#### **RÉPONSE 109**

Pour clarifier, les critères sont liés aux « partenariats » (c.-à-d. les relations commerciales formelles) que l'éditeur du logiciel de l'outil de GSTI a noués avec d'autres organisations pour assurer « la mise en œuvre et le soutien » des services professionnels de l'outil de GSTI.

#### **QUESTION 110**

Pour 2.4 E-3, ces partenaires doivent-ils fournir la mise en œuvre ET le soutien, ou chaque partenaire peut-il fournir la mise en œuvre OU le soutien?

#### **RÉPONSE 110**

Il peut s'agir de services de mise en œuvre ou de soutien; le soumissionnaire devrait préciser quels services le partenaire fournit.

#### **QUESTION 111**

Pour 2.6 E-5, pouvez-vous préciser comment vous évaluez ces exigences, étant donné que les attributs sont subjectifs (« concis » « facile à comprendre ») plutôt qu'objectifs?

#### **RÉPONSE 111**

Comme indiqué dans les critères cotés, les points seront attribués en fonction du nombre d'attributs démontrés.

Pour clarifier, une réponse concise utilise des phrases brèves et précises et évite les répétitions tout en incluant des informations pertinentes pour assurer l'intégralité du message.

#### **QUESTION 112**

Pour 2.7 E-6, pouvez-vous préciser comment vous évaluez ces exigences, étant donné que les attributs sont subjectifs (« concis » « facile à comprendre ») plutôt qu'objectifs?

#### **RÉPONSE 112**

Veuillez consulter la réponse à la question 111.

#### **QUESTION 113**

Pour 2.7 E-6, pouvez-vous préciser comment vous évaluez ces exigences, étant donné que les attributs sont subjectifs (« concis » « facile à comprendre ») plutôt qu'objectifs?

#### **RÉPONSE 113**

Veuillez consulter la réponse à la question 111.

#### **QUESTION 114**

Pour la pièce jointe 4.2, tableau 1, dans le Formulaire de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (pièce jointe 4.2, tableau no 1), dans la colonne intitulée « Renvoi à la documentation du produit », le soumissionnaire doit-il décrire comment le logiciel répond à l'exigence EN PLUS de citer le document pertinent avec le numéro de section, le titre de la section et le numéro de page où apparaît l'information? Sinon, peut-il s'abstenir de mettre une description, en indiquant seulement la documentation du produit?

#### **RÉPONSE 114**

Veuillez consulter la réponse à la question 53 et les modifications 10 et 11 comprises dans la modification 003 de la DP.

#### **QUESTION 115**

Pour 3.4, question a, les tableaux de tarification de l'évaluation financière ne figurent pas à l'appendice 1 de la pièce jointe 4.3. De plus, la pièce jointe 4.3 n'est pas disponible sur le site Web Achat et vente Canada. Quand ces documents seront-ils fournis, car nous ne pouvons pas préparer notre réponse sans eux?

#### **RÉPONSE 115**

Ces documents ont été publiés avec la modification no 2 de la DP.

#### **QUESTION 116**

Il semblerait que la portée des exigences de la solution ait été considérablement réduite depuis la dernière offre qui visait à l'origine à améliorer la gestion des services de SPC. La portée des exigences ne porte maintenant que sur les processus opérationnels de base des services de TI et ne donnera qu'un aperçu limité des ressources et du financement nécessaires à la prestation de services de TI modernes. Le gouvernement envisagerait-il d'ajouter les autres processus de gestion des services de TI, comme la gestion de la demande, la gestion du portefeuille d'applications, la gestion financière ainsi que la gestion des projets de TI et de portefeuille, à cette DP afin de brosser un tableau complet des travaux « opérationnels » et « de croissance / transformation » nécessaires à la prestation de services de TI?

#### **RÉPONSE 116**

Veuillez consulter la réponse à la question 48 contenue dans la modification 003 de la DP.

#### **QUESTION 117**

D'après notre expérience avec de grandes organisations et entités gouvernementales qui ont entrepris une transformation numérique, nous avons constaté que lorsque ces organisations dépassent les fonctionnalités de base de la GSTI, elles commencent à gagner une plus grande valeur. Pouvez-vous expliquer pourquoi les fonctionnalités au-delà de la GSTI traditionnelle ne sont pas comprises dans cette DP?

#### **RÉPONSE 117**

Voir l'appendice 2 de l'annexe A, Exigences fonctionnelles de l'outil de GSTI, pour les EF suivantes relatives au soutien des services de ligne d'affaires : EF-2.2, EF-3.10, EF-3.13. La portée du contrat a été soigneusement définie pour s'harmoniser à l'actuel niveau de maturité de SPC, au plan de déploiement ainsi qu'à d'autres initiatives de SPC qui devraient soutenir davantage l'évolution de la pratique de GSTI de SPC. Voir aussi la réponse 48.

#### **QUESTION 118**

En demandant uniquement des capacités de base du processus opérationnel de la GSTI, il semblerait qu'il n'y a rien dans les exigences de la solution qui offre des capacités autres que celles que SSC est en mesure d'offrir aujourd'hui avec ses solutions actuelles. SPC envisagerait-il d'élargir les exigences de la solution au-delà des fonctionnalités existantes (par exemple, pour inclure les expériences mobiles, les robots conversationnels, l'apprentissage automatique et l'IA pour prendre en charge l'automatisation)?

## **RÉPONSE 118**

Veillez consulter la réponse à la question 117.

## **QUESTION 119**

Si non, pouvez-vous expliquer l'avantage quantifié escompté après les efforts et le coût de la transition sans augmentation apparente des avantages pour la prestation de services et les clients de SPC?

## **RÉPONSE 119**

Veillez consulter la réponse à la question 48 contenue dans la modification 003 de la DP.

## **QUESTION 120**

La gestion de la configuration et une BDGC saine et précise sont essentielles au succès de la GSTI. Lors du précédent approvisionnement, SPC a déclaré que la solution actuelle de la BDGC (TADDM) était coûteuse à configurer et à entretenir, qu'elle nécessitait un travail manuel et qu'elle avait donc une incidence sur la précision et l'utilité des données. Pourquoi, le gouvernement a-t-il maintenant choisi de supprimer l'exigence de fournir une BDGC automatisée, précise et à jour et des capacités de cartographie des services afin de résoudre cet enjeu primordial?

## **RÉPONSE 120**

Les exigences de configuration et d'automatisation de la gestion des actifs de service et de la configuration (GASC) (y compris le modèle de données BDGC) relèvent du fournisseur de la solution de maturité du processus. Reportez-vous également à l'appendice 2 de l'annexe A – Exigences fonctionnelles de l'outil de GSTI, de la section 8 – Gestion des actifs de service et de la configuration (GASC), qui contient les exigences fonctionnelles prenant en charge la GASC, y compris la BDGC même.

## **QUESTION 121**

Les exigences doivent s'intégrer à la BDGC existante (EF 8.12 – Découverte automatique) pour rendre les informations, telles qu'elles sont, disponibles pour les processus d'incident et de changement. En ignorant la qualité de la BDGC, les améliorations de la GSTI seront au mieux limitées. Veuillez expliquer pourquoi le gouvernement n'a pas exigé dans la demande de propositions une découverte automatisée de BDGC et des services de cartographie (pratique exemplaire) afin d'améliorer la santé et la précision de la BDGC et donc de tous les autres processus de la GSTI?

## **RÉPONSE 121**

Pour clarifier, EF 8.12 fait référence à l'intégration aux outils de découverte actuels de SPC ainsi qu'à d'autres outils de découverte. L'outil de GSTI utilisera sa propre BDGC pour la gestion de la configuration.

## **QUESTION 122**

Différentes solutions logicielles offrent différents cycles de mise à niveau. De toute évidence, un logiciel qui reçoit des investissements importants pour la recherche et le développement offrira des fonctionnalités plus modernes, restera en avance sur la concurrence et offrira plus de valeur à SPC et à ses « clients ». L'évolution technologique est constante et le fait de s'arrêter sur une solution, pour un

avenir prévisible, qui limitera la recherche et le développement et les mises à niveau limités serait regrettable pour SPC et notre pays. Est-ce que SPC peut expliquer pourquoi vous n'avez pas envisagé d'évaluer : a) le montant dépensé par l'entrepreneur en recherche et développement; et/ou b) le cycle de mise à niveau (c'est-à-dire la fréquence à laquelle de nouvelles versions sont introduites pour apporter des améliorations aux capacités sous-jacentes) dans la portion évaluée de la réponse? Il est recommandé que le gouvernement fixe une norme pour le montant d'investissement en recherche et développement attendue par le fournisseur de logiciels (au moins une ou deux mises à niveau devraient être offertes chaque année) et l'inclure en tant qu'exigence cotée.

#### **RÉPONSE 122**

La demande a été examinée. L'exigence demeurera inchangée.

#### **QUESTION 123**

Il est entendu que SPC avait déjà fait un appel d'offres et attribué un contrat pour la conception du processus et de l'architecture des données de processus de GSTI, dont les résultats seraient vraisemblablement utilisés pour la mise en œuvre de la solution utilisant la technologie concurrente actuelle. Le gouvernement recherche-t-il une conception de processus dans le cadre des services professionnels demandés ou simplement des services de mise en œuvre?

#### **RÉPONSE 123**

La conception du processus est hors de la portée de la présente demande de propositions/contrat. Pour plus d'informations, veuillez consulter la pièce jointe 1 – Informations de base sur le projet de GSTI et Contexte, section 2.4.3 – Intégration de ministères supplémentaires

#### **QUESTION 124**

Si la solution actuelle demandée doit permettre à SPC de mettre en œuvre des processus de base de GSTI originaux et simples, ne serait-il pas prudent de demander également le pouvoir de passer à des capacités plus avancées de GSTI lorsque le gouvernement sera prêt à adopter ces améliorations?

#### **RÉPONSE 124**

L'entrepreneur doit assurer des services de maintenance et de soutien de logiciel, y compris des mises à jour et des mises à niveau de maintenance, pour l'outil de GSTI, comme indiqué à l'annexe A, EDT, section 3.1 h. La solution proposée par le soumissionnaire peut dépasser les exigences obligatoires énoncées à l'appendice 1 de l'annexe A, EDT – Exigences fonctionnelles de l'outil de GSTI. Le soumissionnaire, à sa discrétion, peut inclure des fonctionnalités supplémentaires dans sa proposition technique et la proposition financière connexe. Les offres seront évaluées comme indiqué dans les pièces jointes 4.1, 4.2 et 4.3.

#### **QUESTION 125**

Le gouvernement devrait également s'attendre à ce que ces améliorations puissent être apportées sans affecter les utilisateurs professionnels ni introduire de nouvelles mise en œuvre complexes. Veuillez expliquer pourquoi SPC n'a pas inclus des critères obligatoires ou cotés concernant la facilité d'élargissement en des applications supplémentaires sans de nouvelles mises en œuvre ou lancement d'une autre/réattribution de la DP pour des fonctionnalités élargies.



## **RÉPONSE 125**

La demande a été examinée. L'exigence demeurera inchangée.

## **QUESTION 126**

Il semble que l'exigence d'un mécanisme de diversion d'incident, qui inclut la recherche automatique et la présentation d'articles de la base de connaissances, ainsi que des problèmes de même nature au moment de la création de l'incident par l'utilisateur final ou le technicien, n'est pas identifiée comme exigence. Ceci est toutefois important pour la plupart des organisations de prestation de services aujourd'hui. Veuillez expliquer pourquoi SPC n'a pas demandé comment chaque solution répond à ces exigences?

## **RÉPONSE 126**

Voir l'appendice 2 de l'annexe A – Exigences fonctionnelles de l'outil de GSTI, no EF-5.18 – Accès aux connaissances.

## **QUESTION 127**

SSC veut probablement s'assurer que la solution ne nécessite pas de logiciel client ni de module complémentaire de navigateur, car cela complique l'accès à la solution. Veuillez expliquer pourquoi SPC n'a pas demandé aux soumissionnaires de démontrer comment leur solution répond à cette exigence?

## **RÉPONSE 127**

Voir l'appendice 1 de l'annexe A – Exigences non fonctionnelles de l'outil de GSTI, exigence no ENF 11.1 – Support (Web) multiplateforme.

## **QUESTION 128**

Les exigences demandent que la solution s'intègre à un outil de renseignements commerciaux de SSC à des fins de création de rapports plutôt que de fournir des fonctionnalités natives ou des indicateurs de performance clés à cet égard. Ne serait-il pas plus utile que la solution intègre des fonctionnalités de création de rapports et d'analyse intégrées dans le flux de gestion des services et n'exige aucun outil de génération de rapports tiers ni des coûts associés au maintien de cette intégration (ressources humaines, processus et technologie)?

## **RÉPONSE 128**

L'appendice 2 de l'annexe A – Exigences fonctionnelles de l'outil de GSTI prévoit le EF que l'outil de GSTI proposé doit respecter, y compris les tendances historiques (voir le no EF 4.14). SPC a réalisé des investissements importants dans les outils de renseignements commerciaux d'entreprise et a prévu de les exploiter, le cas échéant.

## **QUESTION 129**

Les outils de renseignements commerciaux fournissent des informations incomplètes et vous ne pouvez pas cliquer sur des dossiers sauvegardés pour rechercher les résultats des rapports. Veuillez expliquer pourquoi SPC n'a pas inclus l'exigence d'indicateurs clés de rendement, de rapports et d'analyses afin que les gestionnaires des services de TI ne soient pas obligés de quitter la solution pour consulter des rapports ou examiner les dossiers sous-jacents?

### **RÉPONSE 129**

Voir l'appendice 2 de l'annexe A – Exigences fonctionnelles de l'outil de GSTI, section 4 – Rapports de sur le rendement (RR).

### **QUESTION 130**

Les qualifications de référence favorisent injustement les mêmes technologies qui sont utilisées au sein du gouvernement canadien depuis des décennies et excluent les technologies nouvelles et plus modernes, ce qui n'est pas dans l'intérêt du gouvernement. Le gouvernement canadien est à la traîne par rapport au reste du monde et n'a pas encore adopté de nouvelles technologies de cette envergure. Les soumissionnaires ne doivent donc pas être limités à celles ayant implémenté les versions anglais/français canadien du logiciel à l'échelle mentionnée (1.4.3 – M3). Il est convenu qu'il est important de démontrer que le logiciel prend en charge l'échelle et que cette exigence est acceptable. Techniquement, le logiciel devrait démontrer qu'il peut prendre en charge les deux langues officielles; cependant, il s'agit d'une exigence technique qui ne devrait pas limiter la référence en matière d'échelle. Veuillez déconnecter la référence à l'échelle de la référence bilingue canadienne afin de ne pas limiter les références aux mises en œuvre des logiciels existants.

### **RÉPONSE 130**

Veuillez consulter la réponse à la question 48 contenue dans la modification 003 de la DP.

### **QUESTION 133**

Il est important de tirer parti des évaluations des tiers fiables et de l'industrie, telles que Gartner, IDC et Forrester, pour obtenir des solutions préférentielles qui sont des chefs de file reconnus en matière de capacité de GSTI en termes d'exécution et de vision complète. Cela ne présenterait-il pas un plus grand potentiel de succès que des références préexistantes dans le Canada bilingue d'échelle?

### **RÉPONSE 133**

La demande a été examinée. L'exigence demeurera inchangée.

### **QUESTION 134**

Les critères d'évaluation actuels semblent favoriser injustement les solutions existantes des entreprises en place par rapport aux chefs de file confirmés qui pourraient assurer la pérennité de Services partagés Canada. Veuillez expliquer pourquoi SPC n'a pas inclus d'obligation de démontrer les qualités de leadership requises par les évaluations du secteur (Gartner et autres).

### **RÉPONSE 134**

Veuillez consulter la réponse à la question 133.

### **QUESTION 135**

Si la solution pouvait démontrer qu'un modèle d'offre de services infonuagique pourrait fournir une solution plus sûre, disponible et rentable à l'État, le gouvernement serait-il ouvert à un modèle de prestation de services infonuagiques immédiatement par opposition à une stratégie de migration à long terme?

### **RÉPONSE 135**

Non. Voir l'annexe A, EDT section 3 – Exigences du logiciel de l'outil de GSTI.

### **QUESTION 136**

Comment cet approvisionnement soutient-il la stratégie du gouvernement du Canada axée sur l'informatique en nuage d'abord?

### **RÉPONSE 136**

La stratégie « l'informatique en nuage d'abord » du Canada est appuyée par l'inclusion de dispositions dans la DP permettant aux autres ministères de négocier l'offre SaaS de l'entrepreneur ou d'acquérir des licences à installer sur une infrastructure en infonuagique acquise par l'intermédiaire du service de courtage infonuagique de SPC. Voir l'annexe A, EDT, section 3 – Exigences du logiciel de l'outil de GSTI, exigence 3.1 j).

### **QUESTION 137**

En raison du volume des questions et du travail requis pour fournir cette réponse, nous demandons une extension de 4 à 6 semaines de la date de clôture.

### **RÉPONSE 137**

Voir la modification n ° 005.

### **QUESTION 138**

Dans la sous-section 1.4 de la DP, le soumissionnaire énonce ce qui suit : a) Définition du soumissionnaire : Dans la demande de soumissions, le terme " soumissionnaire " désigne la personne ou l'entité (ou, dans le cas d'une coentreprise, les personnes ou entités) qui présente une soumission. Il ne tient pas compte de la société mère, des filiales ou autres sociétés affiliées du soumissionnaire ou de ses sous-traitants. Étant donné l'importance de cette initiative et d'un processus concurrentiel sain pour obtenir le meilleur rapport qualité-prix, nous recommandons que la définition de soumissionnaire soit élargie pour inclure sa société mère et ses filiales. La façon dont nous sommes structurés ne devrait pas être un facteur déterminant au cours de ce processus concurrentiel.

### **RÉPONSE 138**

Veillez vous référer à la modification 002 en réponse à la question 8.

### **QUESTION 139**

Dans la section Expérience d'entreprise M-2 de la DP, la mise en œuvre et la configuration du logiciel d'outil de GSTI indiquent que : Le soumissionnaire doit fournir deux contrats de référence client démontrant une expérience dans la configuration et la mise en œuvre du logiciel COTS de l'outil de GSTI proposé. Pour être conforme, chaque contrat de référence client fourni doit :

avoir été livré par le même membre de l'équipe principale proposé pour diriger la prestation des services de mise en œuvre et d'intégration de l'outil de GSTI pour SPC (tel décrit dans l'EDT 2, 4-9, 11 et 12).

Veillez confirmer que le membre de l'équipe principale est l'entreprise soumissionnaire désignée comme étant le principal.

## RÉPONSE 139

Non. Veuillez consulter la réponse à la question 97.

## QUESTION 140

Cette question fait suite à la modification 2 – question 8.

La sollicitation comprend une définition stricte du soumissionnaire, excluant la société mère, les sociétés affiliées, les filiales et les sous-traitants. Pour des raisons fiscales, comptables et juridiques, les entreprises internationales exercent leurs activités dans le monde entier par l'intermédiaire de sociétés d'exploitation locales et spécifiques à chaque pays. Notre structure de propriété regroupe une seule entité mondiale. Cependant, en limitant la définition de soumissionnaire à notre entité canadienne, l'État nous limite effectivement à utiliser uniquement les références de notre société d'exploitation canadienne pour répondre aux exigences de la DP. Compte tenu de la taille des références demandées dans les exigences obligatoires et cotées et de la complexité de la mise en œuvre demandée par SPC, le recours à des références mondiales de taille comparable sera bien plus significatif que des exemples canadiens plus petits.

L'État a généralement permis l'utilisation de l'expérience des « organisations affiliées » du soumissionnaire. Deux exemples illustrent cette pratique : le récent approvisionnement dans le cadre du PEDD de l'Agence canadienne d'inspection des aliments et l'approvisionnement de l'ASFC pour le grand livre des comptes recevables. À titre d'exemple, la formulation suivante serait acceptable pour le soumissionnaire et est tirée de l'une des DP susmentionnées :

« L'expérience des organisations affiliées sera acceptée aux fins d'évaluation en réponse à ces critères. Aux fins de cette évaluation, tout le monde, y compris, mais non limité à des organisations, des personnes morales, des sociétés, des entreprises, des associations de personnes, sociétés mères et filiales, que ce soit partiellement ou en propriété exclusive, ainsi que des particuliers, et administrateurs, sont les sociétés affiliées du soumissionnaire si :

- a) le soumissionnaire ou l'organisation affiliée contrôle directement ou indirectement l'autre, ou a le pouvoir de le faire;
- b) un tiers a le pouvoir de contrôler à la fois le soumissionnaire et l'organisation affiliée.

Les indices de contrôle comprennent notamment une gestion ou une propriété interdépendante, la désignation d'intérêts des membres d'une famille, le partage d'installations et d'équipement, l'utilisation conjointe d'employés ou d'une entité créée à la suite des actes ou des condamnations envisagés dans les présentes dispositions dont la gestion, la propriété ou les employés principaux sont les mêmes ou similaires, selon le cas. »

## RÉPONSE 140

La demande a été examinée. L'exigence demeurera inchangée.

## QUESTION 141

Selon la pièce jointe GSTI 1-3 fr, 2.1, le Bureau de service d'entreprise est actuellement pris en charge par un ensemble d'outils de GSTI comprenant le Bureau de contrôle d'entreprise IBM et d'autres outils secondaires. Quelle est la liste complète des outils devant être remplacés totalement ou partiellement par la nouvelle solution de GSTI en plus de la DGGI DSE?

#### **RÉPONSE 141**

Cette information n'est pas requise aux fins de la réponse à la soumission et ne sera pas fournie.

#### **QUESTION 142**

Selon la pièce jointe GSTI 1-3 fr, 2.4.2, l'intégration du premier locataire (département client) en tant que client hébergé sur l'instance multilocataire de l'outil de GSTI de SPC doit comprendre la migration des données du ministère du client des outils ministériels actuels vers le nouvel outil de GSTI et l'intégration du nouvel outil de GSTI avec les applications et les outils d'entreprise du ministère client. Peut-on fournir plus de détails sur le premier locataire?

#### **RÉPONSE 142**

Le premier locataire sera confirmé après l'attribution du contrat. Cette information n'est pas nécessaire pour répondre à la soumission.

#### **QUESTION 143**

Général - La pièce jointe 1 décrit deux phases, l'EDT ne mentionne pas spécifiquement les phases et ne mentionne pas l'intégration d'un premier locataire autre que SPC.

#### **RÉPONSE 143**

Voir la pièce jointe 1 – Informations générales et contexte du projet de GSTI. La section 2.4.2 c) indique que le premier locataire (ministère client) sera intégré en tant que locataire sur l'instance multilocataire de l'outil de GSTI de SPC.

#### **QUESTION 144**

Selon GSTI annexe A, EDT fr, 6.1, le système de GSTI hérité (Bureau de contrôle IBM) et le nouvel outil de GSTI coexisteront pendant une période indéterminée. Cela signifie-t-il que nous devons créer un « pont électronique » entre les deux outils? Encore une fois, pourquoi?

#### **RÉPONSE 144**

Cela sera déterminé après l'attribution du contrat. Cette information n'est pas requise aux fins de la réponse à la soumission.

#### **QUESTION 145**

Général - Pièce jointe 4.3, l'évaluation financière sera fournie dans une pièce jointe séparée dans une modification ultérieure. Est-ce que cela a déjà été publié?

#### **RÉPONSE 145**

Oui. Veuillez consulter la modification 002.

#### **QUESTION 146**

Selon GSTI annexe A, EDT fr, 3.1, L'entrepreneur doit fournir un outil de GSTI (c'est-à-dire logiciel COTS sous licence perpétuelle). Pourriez-vous expliquer le sens de logiciel COTS sous licence perpétuelle?

#### **RÉPONSE 146**

Pour clarifier, une licence perpétuelle (ou permanente) permet au client d'utiliser le logiciel sous licence indéfiniment.

#### **QUESTION 147**

Selon GSTI annexe A, EDT fr, 3.1, l'entrepreneur doit fournir un outil de GSTI (c'est-à-dire un logiciel COTS sous licence perpétuelle). Cela signifie-t-il que les licences seront facturées une seule fois pendant toute la durée du contrat?

#### **RÉPONSE 147**

Oui. Veuillez consulter la réponse à la question 146.

#### **QUESTION 148**

Selon GSTI annexe A, EDT fr, 3.1, l'entrepreneur doit fournir les licences d'outil de GSTI pour prendre en charge trois classes d'utilisateurs. Quel sera le nombre d'utilisateurs simultanés?

#### **RÉPONSE 148**

Veuillez consulter la réponse à la question 28.

#### **QUESTION 149**

Selon GSTI annexe A, EDT fr, 3.1, l'entrepreneur doit fournir les licences d'outil de GSTI pour prendre en charge trois catégories d'utilisateurs. L'entrepreneur doit-il soumissionner uniquement pour les utilisateurs actifs mentionnés dans la DP?

#### **RÉPONSE 149**

Veuillez consulter la réponse à la question 28.

#### **QUESTION 150**

Selon GSTI annexe A, EDT fr, 8.2, les intégrations entre la solution d'outils de GSTI et d'autres applications de SPC et du GC doivent être effectuées par l'entrepreneur, sur demande. Le développement nécessaire pour l'intégration des outils sera-t-il effectué par SPC?

#### **RÉPONSE 150**

Pour clarifier, l'entrepreneur n'est pas responsable du développement de l'application à distance du GC, mais devra collaborer avec les équipes techniques et commerciales responsables de ces applications à distance du GC.

#### **QUESTION 151**

Selon GSTI annexe A, EDT fr, 11, les services professionnels ad hoc, si requis, seraient-ils limités aux catégories de ressources répertoriées dans la section 2.12 de l'EDT? Puisque la portée des services professionnels ad hoc n'était pas définie dans la DP, SPC les facturera-t-il en utilisant une grille tarifaire ou sous forme de projet distinct?

## **RÉPONSE 151**

Les autorisations de tâches seront élaborées à l'aide des tarifs journaliers établis dans la base de paiement. Pour plus de clarté, le soumissionnaire doit proposer des tarifs journaliers au moment de la DP conformément aux exigences énoncées à la pièce jointe 4.3, annexe 1 – Tableaux des tarifs de l'évaluation financière (voir la modification 002).

## **QUESTION 152**

Selon GSTI annexe A, EDT fr, 12 – Exigences de transition hors services, l'entrepreneur doit prendre en charge l'outil de GSTI à l'avenir pour le soutien de niveaux 3 et 4. Comment SPC voit-il le processus de transition, y compris le soutien de niveau 2?

## **RÉPONSE 152**

Comme indiqué à la section 12.1 de l'annexe A, EDT, l'entrepreneur doit, au besoin, dresser un plan de transition. Il est prévu de transférer la responsabilité de transition pour le soutien de gestion des applications de troisième niveau de l'entrepreneur à SPC.

## **QUESTION 153**

Selon GSTI annexe A, EDT fr, 12 – Exigences de transition hors services, l'entrepreneur doit prendre en charge l'outil de GSTI à l'avenir pour le soutien de niveaux 3 et 4. Y a-t-il une feuille de route?

## **RÉPONSE 152**

Veuillez consulter la réponse à la question 152.

## **QUESTION 154**

Pour GSTI annexe A, EDT fr, appendice 2-1 – Reconnaissance vocale, SPC dispose-t-il d'un système de RVI auquel l'outil de GSTI peut s'intégrer?

## **RÉPONSE 154**

Cette information n'est pas requise aux fins de la réponse à la soumission.

## **QUESTION 155**

Pour GSTI pièce jointe 1-3 fr, 2.1 (a) – Remplacer la série d'outils ITSM actuelle de SPC (y compris, mais sans s'y limiter, le BCE) par une solution moderne et évolutive d'outil de GSTI, puisque que la DP prévoit le remplacement de la série d'outils de GSTI actuelle de SPC, y compris, mais sans s'y limiter, le BCE, quels autres outils l'entrepreneur évaluera-t-il pour les remplacer dans la proposition?

## **RÉPONSE 155**

L'évaluation d'autres outils à titre de candidats au remplacement sera traitée après l'attribution du contrat.

## **QUESTION 157**

Pour GSTI DP fr,4.3 c) – Évaluation financière, les tarifs peuvent-ils être ajustés sur une base annuelle?

### **RÉPONSE 157**

Veillez consulter la réponse à la question 156.

### **QUESTION 158**

Pour GSTI DP fr, 4.3 c) – Évaluation financière, les éventuels services professionnels requis (en dehors de la portée initiale) seront-ils offerts par un sous-traitant (3 points) non attribué dans le cadre de l'activité principale?

### **RÉPONSE 158**

Voir la pièce jointe 1 – Informations de base sur le projet de GSTI et Contexte, section 2.4 – Stratégie de mise en œuvre de la solution d'outils GSTI pour le projet, y compris l'expansion de la solution d'outil de GSTI aux ministères clients du GC.

### **QUESTION 159**

Pour GSTI DP fr, 4.4 – Processus d'évaluation SCSI, dans le cadre du processus d'évaluation, devrait-il y avoir un ensemble de fournisseurs présélectionnés pour une éventuelle deuxième ronde?

### **RÉPONSE 159**

Veillez consulter à la pièce jointe 4.1 – Cadre et processus d'évaluation (modification à la DP no 002) pour des détails sur le processus de sélection.

### **QUESTION 160**

Pour GSTI DP fr, 5.5.2 – Octroi de licence, avez-vous un nombre prévu/envisagé des installations et des emplacements où le logiciel sera déployé?

### **RÉPONSE 160**

Veillez consulter la réponse à la question 28.

### **QUESTION 161**

Pour GSTI DP fr, 5.5.2 – Octroi de licence, avez-vous un nombre prévu/envisagé de documents, de transactions, de données et d'événements qui seront traités?

### **RÉPONSE 161**

Veillez consulter la réponse à la question 28.

### **QUESTION 162:**

Pour GSTI DP fr 5.6.2 – Maintenance logicielle, l'aide de niveau 1 doit-elle être fournie par le fournisseur sélectionné?

### **RÉPONSE 162**

La question n'est pas claire. Veuillez la reformuler et la soumettre de nouveau.

### **QUESTION 163**



Pour GSTI DP fr, 5.13.3 – Licences de logiciels supplémentaires facultatifs, existe-t-il une attente pour un modèle de licence illimité (« à volonté »)?

**RÉPONSE 163:**

C'est une option. Voir la pièce jointe 4.3, annexe 1 – Tableaux des tarifs de l'évaluation financière fournis dans la modification à la DP no 002

**QUESTION 164**

Pour GSTI DP fr, 5.13.3 – Licences de logiciels supplémentaires facultatifs, avez-vous un nombre prévu/envisagé de licences/instances/utilisateurs simultanés pour cette possibilité?

**RÉPONSE 164**

Veuillez consulter la réponse à la question 28.

**QUESTION 165**

Pour GSTI DP fr, 5.13.14.1 – Crédits de paiement, envisageriez-vous un modèle d'approche par jalons dans lequel la livraison à l'avance est récompensée de la même façon que la livraison tardive est pénalisée?

**RÉPONSE 165**

La demande a été examinée. Les clauses demeureront inchangées.

**QUESTION 166**

SPC exige que l'industrie offre une solution de GSTI commerciale sur place et à licence perpétuelle. Cette exigence empêche les fournisseurs chefs de file de l'industrie des services infonuagiques de GSTI (SaaS) de soumettre leur offre, mais la DP (annexe I) contient une disposition permettant au soumissionnaire sélectionné sur place de se convertir en fournisseur SaaS. SPC peut-il indiquer les conditions provisoires qu'il utilisera pour convertir les licences perpétuelles en abonnements?

**RÉPONSE 166**

Non. Les conditions seront négociées après l'attribution du contrat. Voir l'annexe A, EDT, section 3.1 j).

**QUESTION 167**

Comment SPC a-t-il l'intention de comptabiliser la conversion de licences en abonnements afin de passer de dépenses en capital aux dépenses de fonctionnement, comme indiqué à l'annexe I?

**RÉPONSE 167**

Veuillez consulter la réponse à la question 166.

**QUESTION 168**

SPC a-t-il obtenu l'affectation annuelle des fonds pour cette conversion et, dans l'affirmative, quelle est la durée prévue pour la budgétisation des coûts d'abonnement/de fonctionnement

### **RÉPONSE 168**

Cette information n'est pas requise pour répondre à la soumission.

### **QUESTION 169**

En examinant l'annexe I – Procédures de négociation SaaS, nous croyons comprendre que SPC exige que l'entrepreneur retenu crédite la valeur totale de toutes les licences perpétuelles acquises dans le cadre du contrat d'abonnements SaaS pendant toute la durée du contrat. Est-ce que SPC peut confirmer que nous avons bien compris cette exigence?

### **RÉPONSE 169**

Pour clarifier, un crédit serait requis pour les licences transférées vers un modèle SaaS, le cas échéant, et pas nécessairement pour toutes les licences achetées dans le cadre du contrat. Voir aussi la réponse à la question Q166.

### **QUESTION 170**

Lors de l'examen de l'annexe I – Procédures de négociation de SaaS, nous croyons comprendre que SPC exige que l'entrepreneur retenu crédite la valeur totale de toutes les licences perpétuelles, des coûts de migration de la charge de travail et des coûts permanents du SaaS pour la durée du contrat. Est-ce que SPC peut confirmer que nous avons bien compris cette exigence?

### **RÉPONSE 170**

Veuillez consulter la réponse à la question 166.

### **QUESTION 171**

Lors de l'examen de la demande de propositions, SPC a défini les conditions requises pour que les projets de référence aient une taille de déploiement importante (c'est-à-dire plus de 100 000 organisations) et qu'ils réutilisent des ressources de projet précises. SSC peut-il indiquer comment ces références seront évaluées à partir d'un scénario de prochain déploiement SaaS puisque les références ne prennent en compte que les déploiements sur place?

### **RÉPONSE 171**

Les critères d'évaluation sont définis dans la pièce jointe 4.2 – Évaluation technique.

### **QUESTION 172**

L'absence de déploiements SaaS répondant aux exigences de référence actuelles sera-t-elle prise en compte dans la sélection initiale?

### **RÉPONSE 172**

Veuillez consulter la réponse à la question 171.

#### **QUESTION 173**

En raison du grand volume de travail et d'efforts nécessaires pour répondre correctement à cette demande de propositions, nous demandons respectueusement une prolongation de quatre semaines de la date de clôture.

#### **RÉPONSE 173**

Veuillez vous référer à la modification 005

#### **QUESTION 174**

SPC a inclus l'exigence que l'outil de GSTI doit inclure la possibilité d'offrir l'utilisation du portail aux partenaires externes (par exemple, les partenaires provinciaux, les autorités aéroportuaires, etc.) et le public canadien. Est-ce que SPC peut préciser les fonctionnalités/caractéristiques que la solution de l'entrepreneur retenu est censée offrir au public canadien en vertu de ce contrat?

#### **RÉPONSE 174**

En théorie, toutes les fonctionnalités du portail pourraient être fournies au public canadien, mais cette information est assujettie aux exigences du ministère du GC concerné. Aucune information supplémentaire n'est disponible pour le moment.

#### **QUESTION 175**

Le plan de gestion de la qualité du proposant doit-il être inclus dans la réponse à la DP?

#### **RÉPONSE 175**

Non. Le plan de gestion de la qualité est le produit livrable no 3 de la phase d'intégration l'entrepreneur. Voir l'annexe A, EDT, section 5.1.3.

#### **QUESTION 176**

Le plan de gestion des risques du proposant doit-il être inclus dans la réponse à la DP?

#### **RÉPONSE 176**

Non. Le plan de gestion des risques est le produit livrable no 4 de la phase d'intégration de l'entrepreneur. Voir l'annexe A, EDT, section 5.1.4.

#### **QUESTION 177**

Pour l'annexe A, EDT, section 3, 3.1 g), veuillez confirmer que la documentation de l'outil de GSTI spécifiée peut être fournie aussi tard que la date de mise en service.

#### **RÉPONSE 177**

Non, SPC peut exiger de la documentation pour l'outil de GSTI avant la date de mise en service.

#### **QUESTION 178**

Pour l'annexe A, EDT, section 3, 3.1 h), veuillez confirmer que, pour tous les niveaux de gravité, la solution de rechange est satisfaisante pour résoudre le problème.

### **RÉPONSE 178**

Les solutions de rechange seraient envisagées au cas par cas.

### **QUESTION 179**

Pour l'annexe A, EDT, Section 3, 3.1 h), veuillez confirmer que, pour tous les niveaux de gravité, un correctif permanent peut être incorporé dans le logiciel par un éditeur de logiciel selon son cycle de version standard.

### **RÉPONSE 179**

Confirmé.

### **QUESTION 180**

Pour les séances d'orientation sur l'outil de GSTI : elles doivent avoir lieu en salle de classe dans la région de la capitale nationale (RCN - Ottawa et Gatineau), avec une option de classe virtuelle pour le personnel hors site. Chaque session doit se dérouler en anglais ou en français, à la demande de SPC. L'entrepreneur doit fournir tout le matériel de cours que les participants peuvent conserver à des fins de référence. SPC fournira-t-il des salles de classe ou cette responsabilité incombera-t-elle à l'entrepreneur?

### **RÉPONSE 180**

Oui, le GC fournira les installations pour la formation en classe.

### **QUESTION 182**

Section 1.5 de la DP : SPC nomme cinq entreprises dans cette section. Interdit-on au promoteur de proposer à ces entreprises des ressources sous contrat qui peuvent être liées par contrat à une autre entreprise?

### **RÉPONSE 182**

Veuillez consulter la section 1.22, des Instructions uniformisées de SPC 1.4.

### **QUESTION 184**

Si l'ASI du proposant est en cours avec SPAC/DSIC, est-ce suffisant pour une qu'une offre soit viable?

### **RÉPONSE 184**

Comme stipulé à la section 4.5 de la DP – Autorisation de sécurité, les exigences s'appliquent au moment de l'attribution du contrat. SPC vérifiera que le soumissionnaire sélectionné satisfait à toutes les exigences en matière de sécurité avant l'attribution du contrat.

### **QUESTION 185**

Le gouvernement du Canada a-t-il l'intention d'acquérir tous les permis au début du contrat ou envisage-t-on un achat par étapes?

### **RÉPONSE 185**

Par étapes.

**QUESTION 186**

Veillez préciser le nombre/type de licences que SPC doit acquérir au cours du contrat.

**RÉPONSE 186**

Veillez consulter la réponse à la question 28.

**QUESTION 188**

En ce qui concerne les instructions énoncées dans le document d'instructions de la DP, quelques documents requis n'ont pas encore été affichés sur le site du SEAOG. En raison de l'envergure du programme et pour assurer un processus de DP juste et concurrentiel, les soumissionnaires devront avoir accès le plus rapidement possible à tout le matériel nécessaire pour présenter une réponse concurrentielle à la DP. Nous demandons à SPC de publier les documents manquants suivants sur SEAOG dès que possible :

Annexe 3.2 - Formulaire d'information sur la sûreté de la chaîne d'approvisionnement

Annexe 4.4 Démonstration de la convivialité du logiciel

Annexe H - Information sur la sûreté de la chaîne d'approvisionnement.

**RÉPONSE 188**

Veillez vous référer à la modification 003.

**QUESTION 189**

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 26 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 189**

Veillez vous référer à la modification 2, à la réponse à la question numéro 23.

**QUESTION 190**

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

**RÉPONSE 190**

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

**QUESTION 191**

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

### **RÉPONSE 191**

Veillez consulter la modification 001 de la DP qui contient des documents de remplacement pour la pièce jointe 4.1 – Cadre et processus d'évaluation et la pièce jointe 4.2 – Évaluation technique.

### **QUESTION 192**

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

### **RÉPONSE 192**

Voir la réponse 25.

### **QUESTION 193:**

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

### **RÉPONSE 193**

Voir la réponse 26.

### **QUESTION 194**

En ce qui concerne la section 10.5 – Formation en classe, les soumissionnaires peuvent-ils présumer que SPC fournira les installations de formation, y compris l'environnement de classe/laboratoire, le matériel informatique requis pour permettre à chaque participant d'accéder à l'application?

### **RÉPONSE 194**

Oui.

### **QUESTION 195**

SPC pourrait-il préciser le nombre de participants chaque session de formation, comme il est demandé aux sections 10.2, 10.3 et 10.4 de l'EDT respectivement?

### **RÉPONSE 195**

Comme stipulé à la section 10.5 a) de l'annexe A de l'EDT, a) « Chaque session de formation en classe peut inclure un maximum de 20 étudiants ».

### **QUESTION 196**

En ce qui concerne la section 12.1.2, les soumissionnaires peuvent-ils présumer que les cours de certification proposés dans le cadre du plan de transition ne sont pas inclus dans le prix de la soumission? Si les soumissionnaires doivent l'inclure, ils doivent savoir combien de personnes auront besoin d'une certification, ce qui dépend du moment où SPC prévoit effectuer la transition et de la maturité du système au moment de la transition.

### **RÉPONSE 196**

Cela est exact.

**QUESTION 197**

En ce qui concerne la section 7, on suppose que l'entrepreneur sera en mesure de guider SPC quant au niveau d'effort requis pour mettre en œuvre les ensembles de logiciels du GC. L'exigence stipule que « L'entrepreneur doit, sur demande, intégrer la trousse dans l'environnement d'essai de la solution d'outil de GSTI en respectant les coûts et le calendrier définis par SPC. » Il est difficile pour l'entrepreneur d'accepter le coût et le calendrier si le niveau d'effort prévu n'est pas harmonisé en conséquence. SPC pourrait-il fournir des détails supplémentaires?

**RÉPONSE 197**

Pour clarifier, les paramètres de coûts et de calendrier pour les travaux de mise en œuvre seront négociés entre SPC et l'entrepreneur et définis dans les prochaines autorisations de tâches.

**QUESTION 198**

En ce qui concerne l'intégration avec des applications de tiers, SPC prévoit-il fournir des outils intergiciels? Si oui, quels outils sont la norme au sein de SPC?

**RÉPONSE 198**

No, le gouvernement du Canada ne fournira pas d'outils intergiciels.

**QUESTION 199**

En ce qui concerne l'intégration avec des applications de tiers, SPC prévoit-il fournir des outils intergiciels? Sinon, les soumissionnaires devraient-ils inclure les coûts de son intergiciel préféré dans la soumission?

**RÉPONSE 199**

Veuillez consulter la réponse à la question 198.

**QUESTION 200**

Est-ce que le Service Bus (Oracle Bus) du GC est le mécanisme d'intégration requis pour toutes les intégrations avec les systèmes de GSTI partenaires, les applications d'entreprises, les outils, etc.?

**RÉPONSE 200**

Veuillez consulter la réponse à la question 75.

**QUESTION 201**

Si Service Bus du GC est le mécanisme d'intégration requis, SPC fournira-t-il des experts en la matière pour faciliter les intégrations?

**RÉPONSE 201**

Veuillez consulter la réponse aux questions 75 et 202.

#### **QUESTION 202**

SPC fournit-il des experts en la matière pour faciliter l'intégration à des systèmes, des outils et des applications d'entreprises d'autres intervenants?

#### **RÉPONSE 202**

Oui.

#### **QUESTION 203**

Si Service Bus du GC n'est pas le mécanisme d'intégration requis pour toutes les intégrations avec les systèmes de GSTI partenaires, les applications d'entreprises, les outils, etc., SPC demande-t-il l'entrepreneur d'inclure et de fournir une solution de rechange?

#### **RÉPONSE 203**

Veuillez consulter la réponse à la question 75.

#### **QUESTION 204**

Pour la pièce jointe 4.2, sous-section 1.3.2. point i., veuillez préciser si le membre de l'équipe principale proposé pour diriger les services de mise en œuvre et d'intégration de l'outil pour SPC être le même responsable d'exécution dans l'une ou les deux références client fournies?

#### **RÉPONSE 204**

Non, il n'y a pas de telle restriction.

#### **QUESTION 205**

De la même façon, veuillez préciser si tous les membres de l'équipe principale proposée pour l'exécution des services de mise en œuvre et d'intégration de l'outil pour SPC doivent avoir été des membres actifs de l'exécution des services de l'une ou des deux références client fournies?

#### **RÉPONSE 205**

Non.

#### **QUESTION 206**

Les dépenses devraient-elles être incluses dans les taux quotidiens des ressources ou faire l'objet d'un poste distinct?

#### **RÉPONSE 206**

Selon la partie 3.4 de la soumission financière de la DP, les tarifs journaliers doivent être fermes et tout compris. Les dépenses ne seront pas payées séparément.

#### **QUESTION 207**

Dans la pièce jointe 4.3, sommes-nous autorisés à ajouter les catégories de ressources des services professionnels suivantes :

- Consultant senior



•Consultant principal

**RÉPONSE 207**

Non, le soumissionnaire doit fournir des tarifs journaliers pour les catégories identifiées dans le tableau 1 de la pièce jointe 4.3, annexe 1 – Tableaux des prix de la proposition financière.

**QUESTION 208**

Est-ce que SPC utilise un portail du système de gestion de l'apprentissage ou y a accès pour héberger du contenu de formation et/ou des vidéos sur le Web?

**RÉPONSE 208**

SPC n'a actuellement pas accès à un système de gestion de l'apprentissage.

**QUESTION 209**

Les soumissionnaires sont-ils autorisés à fournir du matériel de cours en format électronique au lieu de papier?

**RÉPONSE 209**

Les soumissionnaires sont autorisés (et tenus) de fournir des supports de cours sous forme électronique au lieu de papier. Le format des fichiers doit faire l'objet d'un accord entre les deux parties et SPC doit être en mesure de réviser, de modifier et de fournir des commentaires (c'est-à-dire suivre les modifications).

**QUESTION 210**

Est-ce que SPC pourrait confirmer le nombre prévu d'administrateurs de processus et d'administrateurs d'outils qui auront besoin de formation?

**RÉPONSE 210**

Nous ne le savons pas pour le moment. Toutefois, conformément à la section 10.1 de l'EDT, les soumissionnaires devraient présumer que la session sera offerte au moins quatre fois.

**QUESTION 211**

Est-ce que SPC a l'intention de donner la formation en personne et virtuellement en même temps?

**RÉPONSE 211**

Oui. Voir l'annexe A, EDT, section 10.1.

**QUESTION 212**

Les soumissionnaires devraient-ils présumer que tout le contenu de la formation doit être disponible en anglais et en français?

**RÉPONSE 212**

**Voir la réponse à la question 181.**

**QUESTION 213**

Quel serait le nombre maximal de « personnel du bureau de services dans les ministères clients » des 1 500 personnes utilisant le système de GSTI simultanément à un moment donné?

**RÉPONSE 213**

Voir la réponse à la question 28.

**QUESTION 214**

Quel serait le nombre maximal « d'utilisateurs de SPC » simultanés des 4 500 personnes utilisant le système de GSTI à un moment donné?

**RÉPONSE 214**

Voir la réponse à la question 28.

**QUESTION 215**

Combien d'utilisateurs finaux/clients (consommateurs de services, par exemple) auraient besoin d'un accès au portail libre-service (PLS)?

**RÉPONSE 215**

Voir la réponse à la question 28.

**QUESTION 216**

S'agit-il d'environ 6 000 membres du personnel de SPC et/ou de 1 500 membres du personnel du « bureau de dépannage du ministère client » ou de 350 000 personnes de l'ensemble du Canada? Veuillez préciser.

**RÉPONSE 216**

Voir la réponse à la question 31.

**QUESTION 217**

Pour FR 1.4 – Visibilité du billet partagé, est-ce que SPC pourrait confirmer que le terme « billet partagé » dans ce contexte désigne un billet (par exemple, un incident, un problème, une modification) qui est lié au billet d'origine (qui peut également être un incident, problème, changement)?

**RÉPONSE 217**

Voir la réponse 32.

**QUESTION 218**

Si ce n'est pas le cas, pouvez-vous clarifier l'exigence en fournissant un exemple.

**RÉPONSE 218**

Voir la réponse 32.

### **QUESTION 219**

Pour EF 6.10 – Contournement d'automatisation, SPC pourrait-il fournir des éclaircissements sur cette exigence ainsi qu'un exemple?

### **RÉPONSE 219**

Voir la réponse 33.

### **QUESTION 220**

Pour FR 7.30 – Lien vers les projets, SPC pourrait-il expliquer où sont stockés les enregistrements de « projet » (dans quel logiciel/solution) et quel type de « lien » est exigé (par exemple, référencer un identifiant unique)?

### **RÉPONSE 220**

Voir la réponse à la question 34.

### **QUESTION 221**

Pour FR 12.13 – Intégration du portail libre-service, les soumissionnaires devraient-ils utiliser les pratiques exemplaires pour ITIL dans les cas où, dans le cadre du processus de gestion des problèmes, lorsqu'une erreur connue a été identifiée, elle être publiée dans le portail libre-service en tant qu'article de connaissance (c.-à-d. utilisation de la gestion des connaissances)

### **RÉPONSE 221**

Voir la réponse à la question 35.

### **QUESTION 222**

En d'autres termes, la réponse à cette question pourrait-elle être la même que pour EF 12.17?

### **RÉPONSE 222**

Voir la réponse à la question 35.

### **QUESTION 223**

Concernant les demandes de service, SPC pourrait-il fournir les informations suivantes :

a. description de ce qui constitue une demande de service (peut-être les cinq demandes les plus courantes).

### **RÉPONSE 223**

Voir la réponse à la question 37.

### **QUESTION 224**

Concernant les demandes de service, SPC pourrait-il fournir les informations suivantes : ventilation des demandes de service reçues par :  
% téléphone

% courriel  
% autre

#### **RÉPONSE 224**

Voir la réponse à la question 38.

#### **QUESTION 225**

Concernant les demandes de service, SPC pourrait-il fournir les informations suivantes : délai moyen de résolution pour une demande de service?

#### **RÉPONSE 225**

Voir la réponse à la question 37.

#### **QUESTION 226**

En ce qui concerne les incidents, une réinitialisation de mot de passe est-elle classée comme un incident?

#### **RÉPONSE 226**

Voir la réponse à la question 37.

#### **QUESTION 227**

Concernant les incidents, ventilation des incidents par moyen de soumission :

% téléphone  
% courriel  
% autre

#### **RÉPONSE 227**

Voir la réponse à la question 41.

#### **QUESTION 228**

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

#### **RÉPONSE 228**

Voir la réponse à la question 37.

#### **QUESTION 229**

En ce qui concerne les pièces jointes 4.2, 3.9 et R 9 – Facilité de configuration du nouvel outil de GSTI, est-ce que SPC pourrait préciser quel format dans lequel nous devons soumettre la réponse au R 9?

#### **RÉPONSE 229**

Le soumissionnaire devrait fournir une réponse narrative à chaque élément de R 9.1 à R 9.6, qui décrit l'effort de configuration en termes de :

- a) type d'autorisation ou de licence ou de rôle requis pour effectuer le changement
- b) actions et ou activités requises pour effectuer le changement

- c) présence d'un guide de l'utilisateur sur le marché pour aider à effectuer la configuration requise
- d) garanti que la modification sera automatiquement conservée lors des prochaines mises à niveau du logiciel de l'outil de GSTI.

### **QUESTION 230**

L'exemple suivant serait-il acceptable? Exemple pour R 9.1 (pas la réponse réelle) :

a) Autorisations requises :

15 points peuvent être complétés par une ressource technique cliente ayant terminé la formation appropriée fournie par l'entrepreneur Action requise

25 points – La configuration requise peut être complétée via la Configuration

c) Guide de l'utilisateur

0 points

d) Changement préservé

20 points – Il y a un guide de l'utilisateur disponible sur le marché pour aider le client à effectuer la configuration requise

TOTAL = 60 points

### **RÉPONSE 230**

Le soumissionnaire doit fournir suffisamment de détails pour justifier sa réponse et ne pas simplement reformuler les critères sans aucune information à l'appui.

### **QUESTION 231**

En ce qui concerne les références de projet, SPC a essentiellement exigé des références comprenant 6 000 000 \$ en services professionnels afin de démontrer l'envergure de la mise en œuvre et la capacité du proposant. C'était peut-être une bonne mesure de la capacité auparavant, mais les nouvelles technologies et les méthodologies de développement et de déploiement souples permettent aux entreprises de mettre en œuvre des systèmes avancés à grande échelle beaucoup plus rapidement et à moindre coût, tout en réalisant de meilleurs résultats pour le client. Nous croyons qu'un proposant capable de fournir une solution pouvant être déployée avec toutes les transformations d'affaires et autres services professionnels requis, comme décrits dans la DP, ainsi que les coûts d'acquisition de licences connexes, allant de 2 000 000 \$ à 2 500 000 \$, ne devrait pas être injustement sanctionné et jugé non conforme. Selon notre expérience avec d'autres grands contrats de GSTI complexes, pluriannuels et d'envergure avec SPC, nous savons que nous disposons d'une solution gagnante qui pourrait faire économiser de l'argent au GC tout en offrant une solution viable et complète. Afin de réduire les dépenses du GC pour ce projet, nous demandons que toutes les références changent d'un minimum de 6 M \$ à 2 M \$ pour les licences et les services professionnels. Si le GC souhaite ajouter d'autres critères pour démontrer la capacité d'exécution à cette échelle, nous suggérons que les projets de référence spécifient le nombre de licences déployées ou le nombre d'utilisateurs, ou le nombre total d'employés de l'organisation.

### **RÉPONSE 231**

Voir les modifications 10 et 11 contenues dans la modification 003.

### **QUESTION 232**

Devrions-nous présumer que, lorsque le contrat sera signé, toutes les licences seront achetées immédiatement ou dans les 6 mois suivant la signature du contrat?

### **RÉPONSE 232**

Non, les licences seront acquises selon les besoins pour déployer l'outil de GSTI au sein du GC. Voir la pièce jointe 1 – Informations de base sur le projet ITSM et Contexte, section 2.4 – Stratégie de mise en œuvre de la solution d'outil de GSTI. Voir également la pièce jointe 4.3, appendices 1 – Tableaux des prix de l'évaluation financière fournis dans la modification 002 de la DP.

### **QUESTION 233**

Différentes solutions nécessitent des infrastructures différentes pour prendre en charge l'environnement opérationnel. Nous demandons à SPC d'inclure et de noter d'une manière ou d'une autre le coût de l'infrastructure sous-jacente requise pour prendre en charge la solution opérationnelle, car cela a un impact très réel sur le coût total de possession pour SPC.

### **RÉPONSE 233**

Les réponses seront évaluées conformément aux critères d'évaluation techniques et financiers définis dans les pièces jointes 4.2 et 4.3 respectivement.

### **QUESTION 234**

Pour les ressources qui doivent être nommées dans l'offre, veuillez confirmer qu'il est acceptable qu'elles n'aient pas toutes travaillé sur le même projet de référence.

### **RÉPONSE 234**

Confirmer.

### **QUESTION 237**

SPC acceptera-t-il que des ententes de confidentialité soient conclues pour les contrats donnés comme exemple?

### **RÉPONSE 237**

Toutes les offres (y compris les références) seront traitées de manière confidentielle, sous réserve des dispositions de la Loi sur l'accès à l'information (R.S. 1985, c. A-1) et de la Loi sur la protection des renseignements personnels (R.S. 1985, c. P-21).

### **QUESTION 239**

En ce qui concerne le tableau no 1, EF 3.4 – Définition de service, « L'outil de GSTI doit inclure une fonctionnalité fournissant des modèles de définition de service configurables originaux. » Puisque de nombreux clients ont des interprétations différentes des modèles de service, SPC peut-il fournir une définition ou un exemple de « modèle de service » ?

### **RÉPONSE 239**

Dans le contexte de la gestion des catalogues de services, l'outil de GSTI doit fournir un modèle ou un ensemble standard d'attributs permettant de décrire un service. Ces informations peuvent ensuite être publiées sur le portail libre-service (PLS) pour fournir aux clients des informations sur le service.

#### **QUESTION 240**

En ce qui concerne le tableau 1, EF 5.14 – Capacité d’alerte, « L’outil de GSTI doit inclure une fonctionnalité permettant d’envoyer des notifications de gestion des incidents à l’aide de diverses méthodes, incluant la messagerie électronique, la notification d’appareils mobiles, la messagerie textuelle SMS ou les téléavertisseurs. » Est-ce que SPC utilise ces types de notifications aujourd’hui et, dans l’affirmative, utilise-t-on un système de notification tiers (par exemple, PagerDuty, xMatters, EverBridge), et; si tel est le cas, un tel système sera-t-il à la disposition des soumissionnaires pour l’incorporer à leur solution?

#### **RÉPONSE 240**

L’outil de GSTI d’Entreprise actuel de SPC ne prend actuellement en charge que les notifications par courrier électronique. Un système de notification tiers n’est pas exploité.

#### **QUESTION 241**

En ce qui concerne le tableau no 1 EF 13.16 – Disponibilité opérationnelle, « L’outil de GSTI doit prendre en charge l’établissement et la gouvernance de critères de préparation à la mise en service. » SPC peut-il fournir des exemples ou une définition des critères de préparation à la mise en service?

#### **RÉPONSE 241**

Voir la réponse à la question 36.

#### **QUESTION 244**

Bien que l’État ait fixé des délais rigoureux à l’industrie pour soumettre ses questions, rien ne garantit que les réponses soient reçues à temps pour que l’industrie puisse modifier ses réponses.

SPC vient également de publier les tableaux de prix qui, après examen, nécessitent des éclaircissements avant de pouvoir préparer une réponse appropriée. Le congé de mars est généralement une période très difficile pour les partenaires qui souhaitent se déplacer pour participer collectivement aux réponses à l’offre. Compte tenu de la complexité requise et des conditions nécessitant un examen et une acceptation juridiques, ainsi que du dialogue inévitablement requis entre les intégrateurs et les éditeurs de logiciels après la réponse aux questions, nous demandons une prolongation de trois semaines pour garantir une participation maximale à cette demande de propositions et la possibilité d’atténuer les risques pour les fournisseurs et l’État.

#### **RÉPONSE 244**

Voir la réponse à la question 137.

#### **QUESTION 245**

la page 72 de la demande de propositions, sous la rubrique Annexe 3.2 - Formulaire d’information sur la sécurité de la chaîne d’approvisionnement, il est indiqué que l’Annexe 3.2 - Formulaire d’information sur la sécurité de la chaîne d’approvisionnement est jointe dans une annexe séparée. La Couronne peut-elle confirmer que cette pièce jointe a été fournie dans le dossier de demande de propositions puisque nous n’avons pas été en mesure de la trouver.

## **RÉPONSE 245**

Veillez vous référer à la modification 004.

## **QUESTION 247**

Compte tenu du grand nombre de types d'intégration demandés dans la E.9.3.2 et du fait que de nombreux projets de mise en œuvre d'outils de GSTI peuvent durer plusieurs années et que les ressources affectées à ces projets y travaillent souvent longtemps, l'État pourrait-il envisager d'autoriser l'un des projets cités pour une durée minimale de six mois au cours des dix années précédant la date d'émission de la présente demande de propositions?

## **RÉPONSE 247**

Veillez noter que le document E.8.3.2 permet d'évaluer l'expérience sur un projet et qu'il n'existe pas de note de passage minimale attribuée à chaque ressource individuelle. La demande a été examinée. L'exigence demeurera inchangée.

Remarque : On suppose que la question concerne le critère de point coté E.8.3.2 – Spécialiste de l'intégration proposée. Si ce n'est pas le cas, veuillez modifier les questions et les soumettre de nouveau.

## **QUESTION 248**

Dans la section 5.35.1 de la partie 5, l'État indique que « L'entrepreneur convient que, dans la période précédant la fin du contrat, il déploiera tous les efforts raisonnables pour aider le gouvernement du Canada dans la transition de ce contrat vers un nouveau contrat avec un autre fournisseur. L'entrepreneur convient que ces services seront gratuits. » L'État peut-il indiquer les exigences de transition mentionnées dans cette clause et expliquer en quoi elles diffèrent du plan de transition décrit à l'exigence M-6 et mentionné à la section 4 de l'annexe A, EDT?

## **RÉPONSE 248**

SPC émettra une AT pour les services de transition, comme indiqué à l'annexe A, EDT, section 12.

## **QUESTION 249**

Concernant E-9.3.2 : la plupart des organisations, y compris les clients du gouvernement fédéral, ont spécifiquement décliné les intégrations bidirectionnelles entre les outils de GSTI et les systèmes « sources » tels qu'Active Directory, les outils de découverte du réseau et les flux de données organisationnelles, étant donné que ces systèmes « Source » sont des sources de vérité et ne font pas partie du domaine de responsabilité de l'outil de GSTI. Par conséquent, ils sont unidirectionnels dans l'outil de GSTI uniquement. L'État peut-il modifier l'exigence d'accepter l'expérience des intégrations unidirectionnelles pour être jugé conforme?

## **RÉPONSE 249**

La demande a été examinée. L'exigence demeurera inchangée. Veuillez noter qu'il n'y a pas de note de passage minimale associée à des ressources individuelles.

Remarque : On suppose que la question concerne le critère coté E.8.3.2 Spécialiste de l'intégration proposée. Si ce n'est pas le cas, veuillez modifier les questions et les soumettre de nouveau.



#### **QUESTION 250**

Après avoir examiné les tableaux de prix de SPC, nous demandons plus de temps pour effectuer une analyse appropriée avant de pouvoir fournir une réponse. Puisque l'État a fixé des délais rigoureux à l'industrie pour soumettre ses questions, rien ne garantit que les réponses parviennent à temps pour que l'industrie puisse apporter les modifications qui en résultent. Nous demandons une prolongation de trois semaines afin de garantir une participation maximale à cette demande de propositions et la possibilité d'atténuer les risques pour les fournisseurs et l'État.

#### **RÉPONSE 250**

Voir la réponse à la question 137.

#### **QUESTION 252**

Voir M1. Si des ressources spécifiques des organisations de sous-traitance faisant partie de l'équipe centrale sont nommées dans la soumission et si elles détiennent une autorisation de sécurité secrète, la soumission est-elle conforme, même si l'organisation de sous-traitance n'a pas de ASI secrète?

#### **RÉPONSE 252**

L'entrepreneur peut détenir les autorisations de sécurité secrètes pour les ressources du sous-traitant si nécessaire. Voir aussi les réponses aux questions 183, 184 et 251.

#### **QUESTION 253**

Une offre est-elle conforme si différents membres de l'équipe principale ont travaillé sur différents projets référencés?

#### **RÉPONSE 253**

Oui.