



Préavis d'adjudication de contrat

1. Titre

Intelligent Intake Portal Solution (IIPS) / Enterprise CRM (eCRM) – Maintenance et soutien

2. Introduction

Un Préavis d'adjudication de contrat permet aux ministères d'informer les entrepreneurs qu'ils ont l'intention d'adjuger un marché pour bien ou un service à un entrepreneur sélectionné d'avance. Après la publication de cet avis d'intention, et si aucune autre entreprise ou personne ne soumet un énoncé de capacités en réponse à l'octroi proposé, les exigences concernant les offres concurrentielles de la politique sont satisfaites. Si un fournisseur soumet un énoncé de capacités valide en réponse à l'adjudication proposée, il faut faire intervenir le système d'appel d'offres électronique ou traditionnel. Les préavis d'adjudication de contrat représentent un outil clé pour assurer un processus d'approvisionnement transparent, concurrentiel et efficace.

Si d'autres fournisseurs soumettent des énoncés de capacités pendant les quinze (15) jours de calendrier période d'affichage, et de satisfaire aux exigences énoncées dans le PAC, le ministère ou l'organisme doit procéder à un processus d'appel d'offres soit par le gouvernement ou le service électronique d'appels d'offres Par des moyens traditionnels, en vue de l'attribution du contrat.

3. Contexte

Le présent contrat concerne la maintenance, le soutien et l'amélioration mineure de tous les logiciels et de la configuration au-dessus du système d'exploitation utilisé dans les solutions IIPS et Entreprise CRM (eCRM) de RNCan.

Le contractant accepte de fournir les biens et services décrits aux présentes à RNCan. Cela comprend :

- les services professionnels demandés par RNCan;
- des services de maintenance et de soutien (troisième niveau) pour les solutions IIPS et eCRM pendant la période de soutien du logiciel.

4. Niveau de service

Le contractant doit fournir un soutien téléphonique entre 8 h et 17 h (HNE ou HAE) tous les jours ouvrables. Les services de soutien seront demandés au moyen d'autorisations de tâches.

Le temps de réponse moyen pour les appels de soutien pendant les jours ouvrables est d'une (1) heure; le temps de réponse maximal est de trois (3) heures. Si le problème n'est pas réglé dans un délai de trois (3) heures, il sera transféré à un spécialiste principal du soutien.

Tous les appels de soutien de quatrième niveau seront acheminés par l'intermédiaire d'un coordonnateur du soutien tiers œuvrant à RNCan (point de contact unique). Cela éliminera les doublons et, dans la plupart des cas, améliorera la réponse des services. Il n'existe aucune exigence d'intervention de quatrième niveau aux appels provenant directement des utilisateurs finaux.

5. Accès

RNCan fournira au contractant des droits d'accès appropriés à l'infrastructure physique aux fins de dépannage et de résolution des incidents relatifs aux solutions IIPS et eCRM. Les renseignements, mots de passe et codes d'autorisation appropriés seront fournis de façon à ce que RNCan ne contrevienne pas à ses obligations relatives à l'utilisation des logiciels pré-existants et n'élève pas le niveau de risque pour la sécurité au-delà de la limite acceptable pour RNCan. Le contractant accepte de ne pas divulguer ni distribuer toute partie du logiciel pré-existant à qui que ce soit et de ne pas enfreindre les droits exclusifs du propriétaire du logiciel pré-existant. Il accepte également que ces énoncés fassent partie des modalités du contrat.



6. Matrice des responsabilités

Responsabilité	1 ^{er} niveau Bureau des services impartis de Services Canada	2 ^e niveau Soutien de RNCan	3 ^e niveau Soutien du contractant	SPC Services partagés Canada
Consigner et suivre les incidents déclarés par les clients externes (public) et les clients internes (Division des recherches sur les explosifs). Les billets consignés doivent demeurer ouverts lorsqu'ils sont acheminés. Un processus doit être mis en place pour recevoir le statut des billets des autres groupes afin de mettre à jour et de fermer les billets acheminés.	X			
Tri des incidents et acheminement de ceux-ci au groupe approprié : 1. FJGC -> Services d'assistance CléGC/clé sécurisée de 1 ^{er} niveau 2. Processus opérationnel -> Courriel propre au secteur d'activité 3. Infrastructure -> Service d'assistance de SPC 4. Équipe eCRM de RNCan - > 2 ^e niveau	X			
Fournir les rapports d'incident détaillés à RNCan	X			
Consigner, suivre, résoudre et déclarer les incidents liés à l' <u>infrastructure</u> selon leur niveau (1 ^{er} ou 2 ^e niveau)				X
Consigner, suivre et déclarer les incidents techniques connus par <u>IIPS/eCRM</u> acheminés à partir du 1 ^{er} niveau		X		
Acheminer les incidents techniques connus par <u>IIPS/eCRM</u> grâce à des autorisations de tâches de 3 ^e niveau		X		
Effectuer le diagnostic de la cause de l'incident en accédant aux journaux de l'environnement de production		X		
Documenter, mettre en œuvre et mettre à l'essai la résolution dans l'environnement de développement			X	
Déplacer la résolution dans l'environnement d'essai				X
Mettre la résolution à l'essai dans l'environnement d'essai			X ^{~~~~}	
Déplacer la résolution dans l'environnement de production				X
Planifier et mettre à l'essai les correctifs logiciels, les correctifs d'urgence, les mises à niveau et les nouvelles versions			X	
Mettre en œuvre les correctifs logiciels, les correctifs d'urgence, les mises à niveau et les nouvelles versions				X

~~~~Cela comprend l'essai d'acceptation par l'utilisateur par le client.

## 7. Logiciel sous licence

### 7.1 Maintenance permanente du code de logiciel

Le contractant continuera d'effectuer la maintenance du logiciel sous licence (c.-à-d. la version sous licence faisant l'objet du contrat), de l'améliorer et d'en faire le soutien pendant toute la durée du contrat. Après cette période, si le contractant ou l'éditeur du logiciel décide d'abandonner la version du logiciel en vigueur ou la configuration du logiciel sous licence ou ne plus en effectuer la maintenance et décide de fournir des mises à niveau dans le cadre de l'entente de soutien du logiciel, le contractant doit fournir un préavis par écrit à RNCan au moins 12 mois avant l'abandon.



Des autorisations pourraient être délivrées au contractant pour qu'il puisse effectuer les activités de maintenance et de soutien suivantes :

- a) **Versions majeures** : Les versions majeures permettent de fournir plusieurs améliorations mineures et d'envergure et de corriger les problèmes survenus depuis le lancement de la dernière version mineure. Toutes les nouvelles versions d'un logiciel sont entièrement documentées. Tous les documents seront fournis de façon électronique.
- b) **Versions mineures** : Les versions mineures sont publiées selon un horaire variable, au besoin (habituellement une ou deux fois par année), selon les exigences de RNCan et contiennent généralement de plus petits ensembles de correctifs que les versions d'envergure. Comme pour toutes les versions de produits, les versions mineures permettent de corriger tous les problèmes survenus depuis le lancement de la dernière version.
- c) **Correctifs logiciels** : Les correctifs logiciels sont lancés au besoin. Les correctifs logiciels permettent de régler les problèmes signalés par RNCan et le contractant interne qui ont été ciblés depuis la plus récente version ou depuis le dernier correctif logiciel. Les correctifs logiciels comprennent des correctifs pour tous les problèmes critiques et majeurs ainsi que certains problèmes mineurs. Les correctifs logiciels ne comprennent habituellement pas de nouvelles fonctionnalités.
- d) **Correctifs d'urgence** : Les correctifs d'urgence sont fournis au besoin pour régler des problèmes critiques. RNCan doit être mis au courant des problèmes critiques sur-le-champ pour que le contractant puisse concevoir des correctifs d'urgence.
- e) **Améliorations** : RNCan accordera la priorité aux améliorations. RNCan pourrait demander en tout temps de concevoir des améliorations pour la solution. Ces améliorations seront ensuite diffusées au moyen de versions prévues.

**7.2 Maintenance et soutien des logiciels sous licence**

|                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Heures de prestation des services de soutien                                                                     | Le personnel du contractant doit être disponible de 8 h à 17 h (HNE ou HAE), sauf lors des jours fériés observés par RNCan au site où le service est requis.                                                                                                                                                                       |
| Le contractant doit mettre en œuvre les correctifs logiciels, les versions de maintenance et les mises à niveau. | Les corrections de bogues sont couvertes par une garantie de 90 jours offerte par le contractant.<br><br>Après l'expiration de la période de garantie de 90 jours, des autorisations de tâches seront délivrées. Le contractant doit communiquer avec RNCan, qui communiquera avec SPC pour planifier les fenêtres de maintenance. |

**7.3 Maintenance, soutien et améliorations**

Le présent contrat concerne la maintenance, le soutien et l'amélioration de tous les logiciels et de la configuration au-dessus du système d'exploitation utilisé dans les solutions IIPS/eCRM de RNCan.

**7.4 Maintenance des solutions (comprend les services professionnels)**

- a) Le contractant doit continuer d'effectuer la maintenance de la version mise en œuvre des solutions IIPS et eCRM, y compris, mais sans s'y limiter, tous les logiciels sous licence offerts sur le marché et tous les logiciels commerciaux à code source libre non soumis à une licence, tous les produits, toute la configuration personnalisée, toutes les personnalisations et toutes les améliorations (p. ex. modules d'extension, logiciels personnalisés) liés aux logiciels sous licence et non soumis à une licence.

Les descriptions de tâches ci-dessous peuvent uniquement être mises en œuvre au moyen d'une autorisation de tâche.

- i) Surveiller, déterminer et appliquer les correctifs logiciels (y compris les correctifs de sécurité) pour les logiciels sous licence offerts sur le marché et les logiciels commerciaux à code source libre non soumis à une licence.
- ii) Passer aux nouvelles versions des logiciels sous licence et non soumis à une licence conformément aux politiques de fin de vie des logiciels par chaque contractant logiciel, ou à la demande de RNCan.



- iii) Mettre en œuvre les changements logiciels et les changements de configuration et reconstituer les artefacts logiciels personnalisés (p. ex. modules d'extension), au besoin, pour l'environnement de développement. Le contractant doit mettre en œuvre les changements dans l'environnement de développement et effectuer un test de régression complet.
- iv) Fournir des services de soutien à SPC lorsque le service applique les changements requis dans l'environnement d'essai ou de production, selon les besoins.
- v) Mettre à jour les documents suivants fournis par RNCan :
  - Guides d'installation et guides administratifs, en format électronique
  - Manuels techniques, en format courant (p. ex. livres blancs, wiki, guides) abordant les sujets suivants :
    - Gestion du système :
      - Manuel ou guide d'utilisation qui peut être utilisé par le service des opérations pour gérer l'application de portail électronique
      - Table des matières :
        - Procédures de démarrage de l'application
        - Procédures de fermeture de l'application
        - Procédures opérationnelles
        - Gestion du système
        - Procédures propres à l'application
        - Procédures de dépannage
        - Tâches à effectuer après l'installation
    - Développement du portail et du portlet
      - L'équipe des opérations de RNCan a besoin de ces renseignements pour gérer la solution du portail et intégrer les nouvelles applications.
    - Principes de déploiement et de configuration du portail
      - Sujet couvert par les registres de versions
    - Architecture technique du portail
    - Détermination de la taille et amélioration du rendement
    - Mettre les cas et les scénarios à l'essai
    - Registres de versions des solutions
    - Conception/architecture des solutions pour les environnements d'essai et de production
- vi) Mettre en œuvre les logiciels sous licence offerts sur le marché et les logiciels commerciaux à code source libre non soumis à une licence ainsi que les changements apportés à la configuration des solutions dans les environnements de développement, d'essai et de production de SPC (p. ex. changements apportés au nom du serveur de noms de domaines [DNS]).
- vii) Mettre en œuvre les changements à apporter aux politiques de sécurité du portail existantes ou ajouter de nouvelles politiques de sécurité à IIPS.

### 7.5 ENS pour la maintenance des solutions

- Les mises à niveau de versions logicielles prévues par le contractant doivent être communiquées à l'autorité technique au moins six (6) mois à l'avance aux fins de planification et de gestion des versions. Le contractant doit fournir une description détaillée des éléments qui seront mis à niveau et désigner toute mise à niveau qui pourrait devoir être apportée aux éléments logiciels connexes (p. ex. base de données, SE, etc.).
- Le contractant doit planifier la mise à niveau de ses logiciels sous licence offerts sur le marché et de ses logiciels commerciaux à code source libre non soumis à une licence au moins six (6) mois avant la fin de vie de ceux-ci.



- Le contractant doit appliquer et mettre à l'essai tous les correctifs à risques élevés, comme les correctifs logiciels requis pour résoudre les incidents très graves et les correctifs de sécurité critiques, au moyen d'une procédure de version d'urgence définie par les processus de gestion des versions de RNCan. Les changements de cette nature doivent être appliqués et mis à l'essai dans l'environnement de développement dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date à laquelle le contractant du logiciel offert sur le marché/logiciel commercial à code source libre ou la communauté à code source libre a rendu le correctif disponible.
- En raison des limites de l'infrastructure de Services partagés Canada ou des limites associées à l'approvisionnement ou à la compatibilité des logiciels dépendants de la solution, l'autorité technique se réserve le droit de repousser les mises à niveau logicielles jusqu'à ce que ces logiciels dépendants puissent être examinés. Le contractant peut faire des recommandations à RNCan; RNCan prendra cependant la décision finale.
- Le contractant collaborera avec RNCan pour planifier les versions de maintenance de façon à ne pas nuire aux échéanciers d'intégration du secteur d'activité.

### 7.6 Services de soutien de quatrième niveau

Le contractant doit fournir les services de soutien suivants :

- a) Le contractant doit fournir un numéro de téléphone et une adresse courriel pour le signalement et le dépannage des incidents. Le contractant doit consigner les détails de l'incident et fournir un numéro d'incident aux fins de suivi. Le contractant doit mener une enquête en employant des techniques de dépannage (p. ex. en examinant les serveurs et les registres d'applications ou en accédant aux consoles de gestion des produits) pour déterminer la cause de l'incident et suggérer des mesures correctives. Veuillez noter que le contractant n'aura pas accès à l'environnement de production; l'autorité technique collaborera avec SPC pour fournir les registres ou tout autre renseignement requis par le contractant pour dépanner l'incident.
- b) Dans l'éventualité où le contractant serait incapable de déterminer la cause de l'incident, le contractant doit fournir une description détaillée de son enquête.
- c) Services de soutien sur place : Le contractant doit être capable de fournir des services de soutien sur place sur demande.
- d) Langue des services de soutien : Les services de soutien doivent être fournis à l'autorité technique en anglais.
- e) Le contractant doit respecter l'entente de niveau de service relative aux heures ouvrables suivante :
  - i) Heures ouvrables seulement (de 8 h à 17 h HNE ou HAE, du lundi au vendredi), par téléphone et par courriel. Les incidents très graves signalés en dehors de ces heures doivent faire l'objet d'une enquête au début de la journée ouvrable suivante.
  - ii) Pour les incidents très graves, l'enquête du contractant doit commencer dans l'heure suivant le signalement de l'incident, et le contractant doit fournir des mises à jour sur l'avancement de l'enquête toutes les heures par la suite, dans le respect des heures ouvrables précisées. Cela comprend tous les composants des solutions, y compris les composants ForgeRock et les composants personnalisés qui forment la solution.
  - iii) Pour tous les autres incidents, l'enquête menée par le contractant doit commencer avant la fin de la journée ouvrable suivant le moment où l'incident a été signalé, et le contractant doit faire le point sur l'avancement de l'enquête lorsque l'autorité technique en fait la demande. Cela comprend tous les composants des solutions, y compris les composants ForgeRock et les composants personnalisés qui forment la solution.
  - iv) Les incidents qui ne peuvent pas être résolus avant 17 h (heure de l'Est) continueront de faire l'objet d'une enquête au début de la journée ouvrable suivante.



- v) Les incidents qui ont été évalués par le contractant et qui sont liés à des logiciels sous licence offerts sur le marché et à des logiciels commerciaux à code source libre qui sont couverts par un contrat de maintenance doivent être transmis par le contractant au contractant des logiciels sous licence offerts sur le marché et à des logiciels commerciaux à code source libre avant la fin de la journée ouvrable suivante.
- vi) Pour les incidents très graves ayant trait au logiciel des solutions, une solution de rechange doit être fournie par le contractant avant la fin de la journée ouvrable suivante. Lorsque la cause profonde de l'incident est identifiée, le contractant doit concevoir, appliquer et mettre à l'essai le correctif dans les environnements de développement et d'essai dans les cinq (5) jours ouvrables suivants et transmettre le correctif et les instructions connexes à SPC aux fins de migration vers les environnements de production.

## 8. Glossaire

| Acronymes |                                                        |
|-----------|--------------------------------------------------------|
| IIPS      | Intelligent Intake Portal Solution                     |
| DNS       | Serveur de noms de domaine                             |
| EE        | Édition entreprise                                     |
| FJGC      | Fédération des justificatifs du gouvernement du Canada |
| RNCan     | Ressources naturelles Canada                           |
| BARG      | Bouton d'achat du receveur général                     |
| IGU       | Initiative du guichet unique                           |
| ENS       | Entente de niveau de service                           |
| SPC       | Services partagés Canada                               |
| AT        | Autorisation de tâche                                  |
| EDT       | Énoncé de travail                                      |
| CVDL      | Cycle de vie de développement logiciel                 |
| PROD      | Production                                             |
| LL        | Logiciels libres                                       |
| DÉV       | Développement                                          |
| LDSM      | Logiciel disponible sur le marché                      |

## 9. Période du marché

Il est prévu que le marché entrera en vigueur à partir de la date d'attribution, à la fin du **31 décembre 2020**, avec jusqu'à deux (2) périodes d'option d'un (1) an supplémentaires.

## 10. Coût estimatif

Le coût approximatif de cette exigence ne devra pas dépasser 1,769,911.50, excluant toutes les taxes applicables.

## 11. Accords Commerciaux

### **Applicable provision appel d'offres restreint sous l'ALENA (Article 1016.2)**

**1016.2(b)** - lorsque, du fait qu'il s'agit de travaux d'art ou pour des raisons liées à la protection de brevets, de droits d'auteur ou d'autres droits exclusifs ou de renseignements de nature exclusive, ou en l'absence de concurrence pour des raisons techniques, les produits ou services ne pourront être fournis que par un fournisseur particulier et qu'il n'existera ;

### **Dispositions relatives aux appels d'offres restreintes applicable en vertu de Canada et Chili (article Kbis-09)**

**Kbis-09 (b)** - Lorsque, du fait qu'il s'agit de travaux d'art ou pour des raisons liées à la protection de brevets, de droits d'auteur ou d'autres droits exclusifs ou de renseignements de nature exclusive, ou en l'absence de concurrence pour des raisons techniques, les produits ou services ne pourront être fournis que par un fournisseur particulier et qu'il n'existera aucun produit ou service de rechange ou de remplacement raisonnablement satisfaisant;



**Applicable provision appel d'offres restreint en vertu de Canadien (Article 513.b)**

**506.12(b)** - lorsque, pour des raisons d'ordre technique, il y a absence de concurrence et que les produits ou services ne peuvent être fournis que par un fournisseur donné et qu'il n'existe aucune solution de rechange ou encore de produits ou services de remplacement;

**Applicable provision appel d'offres restreintes applicable en vertu de Canada-Honduras (Article 17.11)**

**17.11.2 b)** - lorsque les produits ou services ne peuvent être fournis que par un fournisseur déterminé et qu'il n'existe aucun produit ou service de rechange ou de remplacement raisonnablement satisfaisant, pour l'une ou l'autres des raisons suivantes :

- i) le marché a pour objet la réalisation d'une œuvre d'art,
- ii) la protection de brevets, droits d'auteur ou d'autres droits exclusifs,
- iii) l'absence de concurrence pour des raisons techniques;

**Applicable provision appel d'offres restreintes applicable en vertu de Canada-Paname (Article 16.10)**

**16.10.1b)** - lorsque les produits ou services ne peuvent être fournis que par un fournisseur déterminé et qu'il n'existe aucun produit ou service de rechange ou de remplacement raisonnablement satisfaisant, pour l'une ou l'autres des raisons suivantes :

- i) le marché a pour objet la réalisation d'une œuvre d'art,
- ii) la protection de brevets, droits d'auteur ou d'autres droits exclusifs,
- iii) l'absence de concurrence pour des raisons techniques;

**12. Exception au Règlement sur les marchés de l'État et ententes commerciales applicables**

Justification d'un contrat à fournisseur unique – Exception au Règlement sur les marchés de l'État (RME) :

(d) le marché ne peut être exécuté que par une seule personne ou une seule entreprise.

Le fournisseur doit être capable de respecter tous les critères suivants :

- DOIT effectuer la maintenance d'un système conçu pour un fournisseur tiers (ePerformance Inc.).
- DOIT posséder la propriété intellectuelle du logiciel.
- DOIT posséder un système actuellement utilisé pour mettre en œuvre des programmes d'envergure et gérer les projets à l'interne.
- DOIT veiller à ce que les principales composantes de la plateforme de production Enterprise CRM (eCRM) demeurent opérationnelles pour plusieurs secteurs d'activités qui servent les Canadiens au moyen de divers programmes.
- Les principales composantes DOIVENT comprendre l'Intellectual Intake Portal Solution que possède le fournisseur en tant que propriété intellectuelle.
- DOIT être le développeur et le propriétaire de l'Intellectual Intake Portal Solution (IIPS).

**Le fournisseur sélectionné est le seul fournisseur capable de respecter tous les critères ci-dessus et toutes les exigences décrites aux présentes.**

**13. Nom et adresse de l'entrepreneur proposé**

ePerformance

**14. Demandes de renseignements sur la soumission d'un énoncé de capacités**

« Les fournisseurs qui se considèrent pleinement qualifiés et disponibles pour fournir les services / produits décrits aux présentes, mai présenter un énoncé de capacités par écrit, de préférence par e-mail, à la personne de contact identifiés dans le présent avis au plus tard à la date et l'heure de le présent avis. L'énoncé de capacités doit clairement démontrer comment le fournisseur répond aux exigences. »



## 15. Date de clôture

Date de clôture: 21 janvier 2020  
Heure de clôture: 2h:00, HNE

## 16. Autorité de contrat

### Valérie Holmes

Spécialiste en Approvisionnement  
Ressources naturelles Canada  
580, rue Booth, 5ième étage,  
Ottawa (Ontario), K1A 0E4  
Téléphone: (343) 292-8371  
Télécopieur: (613) 947-5477  
Courriel: [valerie.holmes@canada.ca](mailto:valerie.holmes@canada.ca)