



## MODIFICATION N° 2

### DP N° 320 - SOLUTION DE GESTION DES SERVICES D'ENTREPRISE ET SERVICES PROFESSIONNELS CONNEXES

La présente Modification n° 2, y compris toutes les annexes ci-jointes (la « Modification »), modifie et précise la Demande de propositions no 320 (la « DP »). Autrement, la DP demeure inchangée et tous les mots commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans le présent document ont le sens qui leur est attribué dans la DP.

#### QUESTIONS-RÉPONSES

**Question n° 1 :** Article 2.13 : « importer et/ou exporter des informations au moyen de systèmes ou de services nouveaux ou existants » :

- a. Quelles informations au moyen de systèmes ou de services existants devront être exportées et importées dans la solution proposée?
- b. Quelles informations de la solution proposée devront être exportées et importées dans les systèmes ou services existants?
- c. Quels sont les systèmes existants?
- d. Quels sont les services existants?

**Réponse n° 1 :**

- a) **L'article 2.13 concerne des services facultatifs et il fera l'objet de discussion, au besoin, uniquement au moment de la mise en œuvre.**
- b) **Courriels d'Outlook, données sur les billets, données sur les mesures de volume, données sur les niveaux de service;**
- c) **C2, Outlook, Cognos;**
- d) **Comme l'indique l'énoncé des travaux, les services comprennent les suivants : soutien aux TI, sécurité, santé et sécurité, gestion de l'information et des dossiers, gestion des installations, services de bibliothèque, services juridiques, finances, ressources humaines, perfectionnement professionnel et services à l'audit.**

**Question n° 2 :** Exigence C6.2 : Le portail de la solution peut s'intégrer à d'autres systèmes de gestion des demandes.

- a. Quel est le nom de l'autre système de gestion des demandes?
- b. Quelles données de l'autre système de gestion des demandes seront intégrées dans la solution de GSE proposée?
- c. Quel serveur de base de données l'autre système de gestion des demandes utilise-t-il?

**Réponse n° 2 :**

- a) **Il n'y a aucun autre système de gestion des demandes actuellement. Nous demandons au soumissionnaire de démontrer que le portail de la solution proposée a la capacité de s'intégrer à d'autres systèmes de gestion des demandes qui utilisent le portail de la solution.**
- b) **Les données générales sur les demandes de services qui sont soumises par l'autre système de gestion des demandes.**



- c) **Voir la réponse à la question 2a) ci-dessus. Les serveurs de base de données pour la solution proposée sont décrits à la Partie 2 – Énoncé des travaux, article 2.8 – Environnement informatique du BVG.**

**Question n° 3 :** Le BVG utilise C2 Entreprise comme solution de gestion des services de technologie de l'information (GSTI). Est-il exigé de faire la migration des données sur les demandes de service et les actifs informatiques de la plateforme actuelle vers la nouvelle plateforme?

**Réponse n° 3 :** **Oui, seules les données sur les actifs informatiques devront être transférées vers la nouvelle solution.**

**Question n° 4 :** Pouvez-vous fournir une liste des intégrations existantes dans C2 Entreprise utilisé comme solution de gestion des services de technologie de l'information (GSTI)? Y a-t-il des exigences relatives à l'intégration avec les nouveaux systèmes? Quels sont le nombre et la nature des interfaces internes et externes?

**Réponse n° 4 :** **Il n'y a aucune autre intégration exigée, sauf l'intégration de l'information des utilisateurs provenant d'Active Directory.**

**Question n° 5 :** Pour ce qui est de la formation, le BVG peut-il préciser s'il s'attend à avoir une séance de formation distincte pour les développeurs et une autre séance de formation uniquement pour les administrateurs?

**Réponse n° 5 :** **Oui. Les développeurs suivront une formation sur les interfaces de programmation applicative (API); les administrateurs suivront une formation sur configuration de flux de travaux, la création de comptes, la production de rapports, l'ajout de contenu à la base de connaissances, l'établissement de règles, et la configuration de fonctions administratives générales.**

**Question n° 6 :** Dans la première page de la DP, vous indiquez que la valeur totale du contrat est de 300 000 \$. Le BVG s'attend-il à ce que ce montant comprenne le coût pour l'abonnement au logiciel pendant deux ans et pour tous les services de mise en œuvre et de formation requis qui sont décrits dans la DP?

**Réponse n° 6 :** **La valeur totale du contrat est tout incluse et comprend les Frais de licences logicielles (Tableau 1) et les Honoraires pour services annuels (Tableau 2), pour la 1<sup>re</sup> et la 2<sup>e</sup> années du contrat, conformément à l'article 4.4 – Exigences financières.**

**Question n° 7 :** Dans l'exigence O1, vous indiquez que la solution doit être fournie sur les lieux. Voulez-vous une solution fournie sur place, c'est-à-dire installée sur votre solution DC ou est-ce qu'une solution SaaS hébergée sur une plateforme infonuagique du fournisseur au Canada serait acceptable? Beaucoup de solutions innovantes offertes sur le marché à titre de solutions SaaS (logiciel-service) satisfont ou dépassent les exigences de sécurité et de données de l'État.

**Réponse n° 7 :** **Voir les réponses aux questions n° 3 et n° 11 dans le document Modification n° 1.**

**Question n° 8 :** Les processus décrits dans la DP sont les suivants : gestion des services, des biens et des demandes ainsi que la capacité de produire des rapports, une base de connaissances, un catalogue des services, des tableaux de bord et un portail de libre-service.



Y a-t-il d'autres processus informatiques complémentaires qui doivent être mis en œuvre, par exemple Gestion des incidents, Gestion des problèmes, Gestion des versions, Gestion de la configuration (CMDB), Gestion des capacités, et d'autres? Pouvez-vous fournir une liste complète des processus qui, selon le BVG, devraient être mis en œuvre dans la nouvelle solution de GSE proposée?

**Réponse n° 8 : Les processus informatiques qui doivent être mis en œuvre, en plus de ceux précisés à l'article 2.3 Objectif – Énoncé des travaux, comprendront la gestion des incidents.**

**Question n° 9 :** Pour l'exigence C7 Catalogue des services, quelles sont les exigences précises du BVG à l'égard du type de services qui devraient être offerts dans le portail de libre-service? Pouvez-vous fournir une liste?

**Réponse n° 9 : Veuillez consulter les exigences cotées C.7.6, qui sont décrites à l'article 2.2 de la Partie 2 - Énoncé des travaux de la DP, pour obtenir des informations détaillées sur les secteurs d'activité qui seront appuyés par le catalogue des services.**

**Question n° 10 :** Pour l'exigence C8 Gestion des connaissances, y a-t-il des articles de la base de connaissances qui devront être transférés dans la nouvelle solution de GSE? Combien d'articles le BVG possède-t-il actuellement?

**Réponse n° 10 : Il n'y a pas de bases de connaissances à proprement parler, mais nous estimons qu'il existe environ un millier de documents à transférer vers la nouvelles solution (en format MS Word et PDF, et dans d'autres formats de la suite logicielle MS Office).**

**Question n° 11 :** Y a-t-il actuellement une base de données de gestion de la configuration (BDGC)?

**Réponse n° 11 : Non, le BVG ne possède pas de base de données de gestion de la configuration (BDGC) et posséder une BDGC ne fait pas partie de l'étendue de la présente DP.**

**Question n° 12 :** Pour l'exigence C10, vous demandez deux exemples d'une expérience antérieure. Les expériences doivent-elles avoir été acquises dans le cadre de projets canadiens/ locaux ou des exemples d'expérience acquise antérieurement ailleurs dans le monde sont-ils acceptables?

**Réponse n° 12 : Des exemples d'expériences locales, canadiennes ou mondiales acquises par le soumissionnaire sont acceptables pourvu qu'ils démontrent que celui-ci satisfait à tous les critères énoncés dans l'exigence C10.**

**Question n° 13 :** Quelle est l'augmentation prévue du nombre d'utilisateurs de la solution de GSE d'une année à l'autre?

**Réponse n° 13 : Le BVG estime que le nombre d'utilisateurs pourrait augmenter de 200 pendant toute la période du contrat, y compris les deux années d'option.**

**Question n° 14 :** Quel est le calendrier prévu pour la mise en œuvre de la solution?



**Réponse n° 14 : Le BVG prévoit que la mise en œuvre s'échelonne sur une période de 5 mois après l'attribution du contrat.**

**Question n° 15 :** Quel est le niveau de maturité, selon vous, de vos processus actuels? Selon l'échelle suivante : Niveau 0 – Inexistant; Niveau 1 – Initial, Niveau 2 – Reproductible; Niveau 3 – Défini; Niveau 4 – Géré et mesurable; Niveau 5 – Optimisé?

**Réponse n° 15 : À la suite d'une évaluation interne de la maturité, nous avons évalué nos processus comme étant « Contrôlé », sur l'échelle suivante : Chaos, Réactif, Contrôlé, Proactif et Optimisé.**

**Question n° 16 :** Article 2.4.2 : Combien de dispositifs (ordinateurs portables/de bureau, etc.) y a-t-il pour les 800 clients-utilisateurs? Pouvez-vous aussi nous indiquer le nombre de serveurs, de périphériques réseau, de pare-feu, d'équilibreurs de charge, etc., car nous avons besoin de cette information pour chiffrer le coût du module de gestion des actifs?

**Réponse n° 16 : Il y a entre 10 000 et 20 000 éléments de divers types dans le module de gestion des actifs.**

**Question n° 17 :** En plus du C2 Enterprise comme solution de gestion des services de technologie de l'information (GSTI), quelle autre source de données sur les biens de TI le BVG possède-t-il?

**Réponse n° 17 : Feuilles de calcul Excel.**

**Question n° 18 :** Quels outils de découverte le BVG utilise-t-il pour repérer les biens de TI?

**Réponse n° 18 : Matériels : aucun; logiciels : SCCM de Microsoft.**

**Question n° 19 :** Article 11.1 Durée de la licence. Selon l'exigence de la DP, le BVG recherche une licence permanente. Le barème de prix pour la solution conforme que nous proposons repose sur un modèle de licence par abonnement, non de licence permanente. Vu que le BVG à l'intention de faire la transition vers une plateforme infonuagique (SaaS), il devra aussi, de toute façon, faire la transition vers un modèle de licence par abonnement. Si la proposition financière ne dépasse pas dans son ensemble le budget alloué, veuillez confirmer que le BVG acceptera une soumission qui repose sur un modèle de licence par abonnement.

**Réponse n° 19 : Aux termes de l'article 4.4 de la DP, le BVG demande aux soumissionnaires de lui indiquer les frais de licences logicielles par année de contrat et par utilisateur. Le prix total du contrat sera fondé expressément sur ces frais de licences logicielles annuels par utilisateur. Pour ce qui est du prix de la conversion possible de la solution vers une plateforme infonuagique ultérieurement, veuillez consulter l'article 2.12.2 de la DP.**

**Question n° 20 :** Selon notre interprétation des exigences, le BVG veut une solution qui sera mise en œuvre sur les lieux (dans ses bureaux) avec la possibilité de faire la transition vers une plateforme infonuagique hébergée ultérieurement si certains critères sont satisfaits. La solution que nous proposons peut être adaptée pour être installée sur les lieux, mais avec une performance et des fonctionnalités limitées. La solution que nous proposons est plus appropriée et versatile lorsqu'elle est optimisée sur une plateforme infonuagique. La solution que nous proposons est un chef de file sur le marché pour ce type de plateforme et elle satisfait aux



exigences relatives à la sécurité, à l'intégrité et à la confidentialité des données, qui sont classifiées jusqu'au niveau Protégé B. Si un soumissionnaire peut offrir une meilleure valeur pour l'État (p. ex. prix, meilleure offre de croissance future) au moyen d'un modèle infonuagique tout en prouvant la prise en charge des données Protégées B, le gouvernement accepterait-il une soumission fondée sur des services infonuagiques (logiciel-service) dans le cadre de la DP?

**Réponse n° 20 : Voir les réponses aux questions n° 3 et n° 11 dans le document Modification n° 1.**

**Question n° 21 :** Vu que la maladie à coronavirus 2019 (COVID-19) continue de susciter des préoccupations constantes et compte tenu l'impact qu'elle a sur notre société et bien d'autres, j'en suis certain, notamment le fait de devoir ajuster nos lieux de travail pour aider les employés à travailler à distance, j'aimerais demander un report de la date d'échéance (p. ex. deux semaines de plus) pour la présentation d'une réponse à la DP n° 320 - Solution de gestion des services d'entreprise et services professionnels connexes.

**Réponse n° 21 : La date de clôture de la DP a déjà été reportée jusqu'au 17 avril 2020, veuillez consulter les Révisions à la DP, du document Modification n° 1.**

**Question n° 22 :** Une exigence prévoit que le soumissionnaire doit fournir des captures d'écran pour démontrer la conformité de sa solution. Après avoir fait les captures, j'ai remarqué que le fichier à transmettre dépasse 300 Mo. Ce fichier peut-il être envoyé par courrier électronique?

**Réponse n° 22 : Les gros fichiers ne peuvent pas être acceptés par courrier électronique. Veuillez consulter la révision apportée à la DP ci-après.**

## RÉVISION À LA DP

### Page 1, Définitions et dates importantes de la DP

#### SUPPRIMER :

Adresse d'envoi des propositions	Les soumissions doivent être envoyées à l'adresse de courriel suivante : <b>suppliers@oag-bvg.gc.ca</b> En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur ne seront pas acceptées.
----------------------------------	--

#### REPLACER PAR :

Adresse d'envoi des propositions	Les soumissions doivent être envoyées soit à l'adresse de courriel suivante soit au moyen du lien pour le transfert sécurisé de fichiers suivant : <a href="mailto:suppliers@oag-bvg.gc.ca">suppliers@oag-bvg.gc.ca</a> <a href="https://oagpubsft.oag-bvg.gc.ca/filedrop/~zJY0BY">https://oagpubsft.oag-bvg.gc.ca/filedrop/~zJY0BY</a>
----------------------------------	---



Office of the  
Auditor General  
of Canada

Bureau du  
vérificateur général  
du Canada

	En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur ne seront pas acceptées
--	---