



## SERVICES PARTAGÉS CANADA

### **Demande de renseignements pour le processus d'approvisionnement concernant les Services de gestion et de surveillance de processeurs informatiques et stockage de données**

Demande de renseignements n°	PW-20-00904359	Date	13 mars 2020
N° de dossier GCDocs	N/A	N° de référence du SEAOG	N/A

Bureau émetteur	Services partagés Canada 180, rue Kent, 13 <sup>e</sup> étage Ottawa (Ontario) K1P 0B5		
Autorité contractante (L'autorité contractante est le représentant de SPC pour tous les commentaires et toutes les questions portant sur ce document.)	Nom	Weny Dang	
	N° de téléphone	N/A	
	Courriel	Weny.Dang@canada.ca	
	Adresse postale	K1A 4A8	
Date et heure de clôture	<b>12 Mai 2020</b> à 14:00		
Fuseau horaire	Heure normale de l'Est (HNE)		
Destination des biens ou des services	Sans objet – Demande de renseignements uniquement		
Courriel auquel la réponse doit être envoyée avant la date de clôture	Weny.Dang@canada.ca		

# SERVICES PARTAGÉS CANADA

## **Demande de renseignements pour le processus d'approvisionnement concernant les Services de gestion et de surveillance de processeurs informatiques et stockage de données**

### TABLE DES MATIÈRES

<b>1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX .....</b>	<b>3</b>
1.1 Introduction.....	3
1.2 Aperçu du projet.....	4
1.3 Données historiques ou volumétriques.....	9
1.4 Soumission de questions .....	5
<b>2. RENSEIGNEMENTS DEMANDÉS PAR LE GOUVERNEMENT DU CANADA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Commentaires au sujet des documents préliminaires .....	6
2.2 Réponses aux questions à l'intention de l'industrie .....	6
<b>3. RÉPONSE DES FOURNISSEURS.....</b>	<b>8</b>
3.1 Présentation d'une réponse .....	8
3.2 Confidentialité.....	8
<b>4. EXAMEN DES RÉPONSES PAR LE GOUVERNEMENT DU CANADA .....</b>	<b>8</b>
4.1 Examen des réponses .....	8
4.2 Équipe d'examen .....	8
4.3 Activité de suivi.....	8
<b>ANNEXE A- Énoncé de travail pour d'approvisionnement concernant les Services de gestion et de surveillance de processeurs informatiques et stockage de données.....</b>	<b>11</b>

# SERVICES PARTAGÉS CANADA

## **Demande de renseignements pour le processus d'approvisionnement concernant les Services de gestion et de surveillance de processeurs informatiques et stockage de données**

### 1. Renseignements généraux

#### 1.1 Introduction

- a) Services Partagés Canada (SPC) a un besoin d'acquérir les services d'un Fournisseur pour offrir les services de surveillance et la gestion du matériel informatique pour des serveurs plus âgés du gouvernement. Le Fournisseur doit aussi migrer les applications hébergées sur ces serveurs âgés vers un autre équipement informatique fourni par le Fournisseur dans les Centres de données modernes de SPC.

Le Fournisseur est responsable des opérations, la gestion, la maintenance, la sauvegarde du système opérationnel et des données locales et la récupération, la mise à jour et l'atteinte des niveaux de services des serveurs fournis. Le Fournisseur est aussi responsable pour la gestion des données incluant la sauvegarde et la récupération des données qui ne sont pas dans un Réseau de Stockage (SAN).

Le gouvernement sera responsable de fournir, gérer et maintenir les logiciels médiateurs pendant que les Clients de SPC seront responsables pour gérer et maintenir les codes/logiciels qui résident sur la nouvelle plateforme informatique fournie par le Fournisseur. Le gouvernement sera aussi responsable pour les opérations du centre de données, la sécurité de celui-ci, la gestion des incidents, les réseaux, la sécurité des réseaux et la gestion du Réseau de Stockage (SAN).

- b) **Phase 1 du processus d'approvisionnement** : La présente demande de renseignements constitue la première phase d'un processus d'approvisionnement mené par Services partagés Canada (SPC) concernant les Services de gestion et de surveillance de processeurs informatiques et stockage de données (le « **Service** »). Les fournisseurs sont invités à présenter des réponses afin d'aider le gouvernement du Canada à préciser ses exigences concernant le service. Les fournisseurs ne sont pas tenus de présenter une réponse à la DDR pour pouvoir participer aux phases suivantes du processus d'approvisionnement concernant le projet.
- c) **Phase 2 du processus d'approvisionnement** : La seconde phase sera un Invitation à se Qualifier (IQ) pour sélectionner les fournisseurs qui participeront au processus d'approvisionnement. Durant la phase d'IQ, des qualifications obligatoires seront requises des Fournisseurs pour continuer le processus d'approvisionnement. Une fois la phase de l'IQ complétée, Service Partagés Canada initiera la discussion avec les fournisseurs qualifiés afin de mieux déterminer les Services qui seront achetés.
- d) **Phase 3 du processus d'approvisionnement** : La phase finale du processus d'acquisition sera la phase de la Demande de Proposition (DP), où un fournisseur sera sélectionné pour fournir les Services.

- e) **L'étape de la DDR n'est pas une demande de soumissions** : La présente DDR ne constitue pas une demande de soumissions ou un appel d'offres. Aucun contrat ne sera attribué à la suite des activités tenues au cours de la présente DDR. Le gouvernement du Canada se réserve le droit d'annuler toute exigence préliminaire décrite comme faisant partie du service à tout moment pendant la DDR ou toute autre étape du processus d'approvisionnement. Étant donné que le processus de la DDR et toute activité d'approvisionnement connexe sont susceptibles d'être partiellement ou entièrement annulés par le gouvernement du Canada, l'étape de la DDR peut ne pas aboutir à des processus d'approvisionnements subséquents.
- f) **Coûts des réponses** : SPC ne remboursera pas au fournisseur ou à ses représentants les frais généraux ou les dépenses liées à la participation aux activités de l'étape de la DDR. Il leur incombe par ailleurs d'assurer leurs propres recherches indépendantes, processus de diligence raisonnable et enquêtes ainsi que d'obtenir les conseils indépendants qu'ils jugent nécessaires et souhaitables dans le cadre de leur participation au processus de la DDR et au processus d'approvisionnement futur.

## 1.2 Aperçu du projet

- a) **Portée du processus d'approvisionnement prévu**
  - i. **Utilisateurs clients potentiels** : La présente DDR est publiée par SPC. SPC prévoit utiliser l'arrangement en matière d'approvisionnement obtenus à la suite d'une demande de soumission subséquente pour fournir des services partagés à un ou à plusieurs de ses clients. Les clients de SPC comprennent SPC lui-même, les institutions fédérales pour qui ses services sont obligatoires à tout moment pendant la durée de l'instrument subséquent, ainsi que les autres organisations qui, sur une base facultative, choisissent de recourir à ses services de temps en temps, à tout moment pendant la durée de l'instrument subséquent. Tout processus d'approvisionnement subséquent n'empêchera pas SPC d'avoir recours à une autre méthode d'approvisionnement pour ses clients qui ont des besoins identiques ou semblables, à moins qu'une demande de soumission subséquente concernant ce projet indique expressément le contraire.
  - ii. **Nombre d'arrangements en matière d'approvisionnement** : Le gouvernement du Canada envisage actuellement d'attribuer un arrangement en matière d'approvisionnement.
  - iii. **Durée des arrangements en matière d'approvisionnement subséquents** : Le gouvernement du Canada envisage actuellement d'attribuer un arrangement en matière d'approvisionnement d'une durée de 5 ans, plus 3 périodes d'option d'un an chacune.
- b) **Exception au titre de la sécurité nationale** : Le gouvernement du Canada a invoqué l'exception au titre de la sécurité nationale (ESN) à l'égard de la présente demande et, par conséquent, aucun des accords commerciaux ne s'applique à ce besoin.
- c) **Préférence à l'égard des biens et des services canadiens** : Pour cette demande, une préférence peut être accordée aux produits ou aux services canadiens. Ces préférences seront décrites dans les demandes de soumission subséquentes.

### **1.3 Données historiques ou volumétriques**

Les données et information pertinente tel qu'un Énoncé de Travail ont été transmises en Annexe A aux fournisseurs afin de les aider à mieux comprendre les exigences du gouvernement du Canada. En incorporant ces données dans la présente demande de renseignements, le gouvernement du Canada ne s'engage pas à ce que l'achat ou son utilisation future de Services de gestion et de surveillance de processeurs informatiques et stockage de données corresponde à ces données. Ces données sont fournies strictement à titre informatif. Bien qu'elles représentent la meilleure information que possède SPC, le gouvernement du Canada ne garantit pas qu'elles sont complètes ou exemptes d'erreurs.

### **1.4 Soumission de questions**

- a) Les questions portant sur la DDR peuvent être envoyées à l'autorité contractante par courriel à l'adresse figurant sur la page de couverture au plus tard 5 jours ouvrables avant la date et l'heure limites indiquées sur la page de couverture du présent document. Le gouvernement du Canada peut ne pas répondre aux questions reçues après cette date.
- b) Pour garantir l'uniformité et la qualité des renseignements communiqués aux fournisseurs, les questions importantes reçues ainsi que leurs réponses seront publiées dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) sous forme d'une modification de la présente DDR.

## 2. Renseignements demandés par le gouvernement du Canada

### 2.1 Commentaires au sujet des documents préliminaires

Les fournisseurs sont invités à formuler des commentaires, à faire part de leurs préoccupations et, le cas échéant, faire des suggestions sur la façon de répondre aux exigences ou d'atteindre les objectifs décrits pour le service. Les fournisseurs sont également invités à fournir leurs commentaires sur le contenu, la forme et la manière dont l'information est structurée dans les ébauches de documents fournies avec la présente DDR. Les fournisseurs doivent expliquer les hypothèses qu'ils avancent dans leur réponse.

### 2.2 Réponses aux questions à l'intention de l'industrie

Le gouvernement du Canada demande des réponses aux questions suivantes :

- a) Nom de votre entreprise?
- b) Adresse de votre entreprise?
- c) Nombre d'année en affaire de votre entreprise?
- d) Contact de votre entreprise pour cette DDR?
  - i) Titre?
  - ii) Courriel?
  - iii) Téléphone?
- e) Est-ce que votre entreprise serait intéressés à participer au processus d'approvisionnement?
  - i) Si non, pourquoi?
- f) Est-ce que votre entreprise a les ressources et la capacité de migrer des applications hébergées sur 380 serveurs actuels vers une plateforme informatique vous appartenant mais hébergée dans les centres de données modernes du SPC sur une période de 4 ans?
- g) Est-ce que votre entreprise a complété des migrations similaires d'applications?
  - i) Pour combien de clients?
  - ii) Pour combien d'applications?
  - iii) Quelle était la grosseur des applications?
- h) Est-ce que votre entreprise fournit présentement des plateformes informatiques pour des clients?
  - i) Pour combien de clients?
  - ii) Quel type de plateforme informatique?
  - iii) Quel grandeur et volume de plateforme informatique?
- i) Est-ce que votre entreprise fournit des services de surveillance de système à distance?
  - i) Pour combien de clients?
  - ii) Pour combien de systèmes informatiques?
  - iii) Quels sont les niveaux de services que vous offrez?
- j) Est-ce que votre entreprise fournit les services de gestion d'équipement physique?
  - i) Pour combien de clients?
  - ii) Quels sont les niveaux de services que vous offrez?
- k) Quelles sont les meilleures pratiques pour la migration d'applications hébergés sur des serveurs actuels situé dans un centre de données vers une nouvelle plateforme informatique dans un autre centre de données à plusieurs kilomètres de distance?
- l) Quelles informations seraient requises pour les 380 serveurs actuels pour que vous soyez prêts pour une migration des applications vers une nouvelle plateforme informatique?
- m) Quelles informations supplémentaires seraient nécessaires pour mieux calculer le coût de vos efforts pour accomplir cette migration?
- n) Quelles méthodes recommanderiez-vous, avec vos explications, pour le prix des services relativement aux besoins de ce DDR?
- o) Comme votre entreprise suggère de gérer les coûts des licences de logiciels médiateurs relatif à la migration des applications des serveurs de SPC à votre plateforme informatique?

- p) Comment votre entreprise suggère de gérer l'installation et la mise à jour des logiciels d'application des clients de SPC sur votre plateforme informatique?
- q) Quels types de niveaux de services, avec vos explications, suggérez-vous pour les services requis dans cette DDR?
  - i) Surveillance des serveurs actuels
  - ii) Mise à jour des serveurs actuels
  - iii) Sauvegarde des données et gestion du Système d'opération
  - iv) Gestion de la performance de la nouvelle plateforme
  - v) Migration d'application
  - vi) Gestion du stockage des données
  - vii) Gestion de la mise à niveau de l'équipement
  - viii) Autres?
- r) Quels critères d'évaluation suggérez-vous au gouvernement de prendre pour choisir un Fournisseur qui fournirait les services requis dans cette DDR?
  - i) Critères obligatoires?
  - ii) Critères notés?
  - iii) Financiers?
- s) Est-ce que votre entreprise a de l'information additionnelle qui pourrait aider le gouvernement à développer la DP pour ce besoin?

## 3. Réponse des fournisseurs

### 3.1 Présentation d'une réponse

- a) **Date et lieu de présentation des réponses?** Les fournisseurs qui souhaitent fournir une réponse doivent l'envoyer à l'autorité contractante par courriel à l'adresse électronique destinée à la présentation des réponses qui figure sur la page de couverture avant la date et l'heure limites indiquées sur la page de couverture du présent document.
- b) **Responsabilités en ce qui a trait à la présentation des réponses dans les délais prescrits :** Il incombe à chaque fournisseur de s'assurer que sa réponse est livrée à la bonne adresse électronique et qu'elle est reçue dans les délais prescrits.
- c) **Identification de la réponse :** Chaque fournisseur veillera à ce que son nom, l'adresse de l'expéditeur, le numéro de la demande d'information et la date de clôture apparaissent bien en vue dans la réponse. Le fournisseur doit également désigner un représentant avec lequel le gouvernement du Canada pourra communiquer au sujet de la réponse et indiquer le nom de la personne, son titre, son adresse, son numéro de téléphone et son adresse électronique.

### 3.2 Confidentialité

Si un fournisseur juge que certaines parties de ses réponses sont exclusives ou confidentielles, celles-ci doivent porter clairement la mention exclusive ou confidentielle. Le gouvernement du Canada traitera les réponses conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de toute autre loi en vigueur.

## 4. Examen des réponses par le gouvernement du Canada

### 4.1 Examen des réponses

Les réponses ne feront pas l'objet d'une évaluation officielle. Toutefois, le gouvernement du Canada pourra utiliser les réponses reçues afin d'élaborer ou de modifier les ébauches de documents fournies avec la DDR ainsi que sa stratégie d'approvisionnement. Le gouvernement du Canada examinera l'ensemble des réponses reçues avant l'heure et la date de la clôture de la DDR. Il peut, à sa discrétion, les examiner après la date de clôture de la DDR.

### 4.2 Équipe d'examen

Une équipe d'examen composée de représentants du gouvernement du Canada passera en revue et examinera les réponses. Le gouvernement du Canada peut faire appel à ses propres experts conseils ou personnes-ressources pour examiner les réponses. Les membres de l'équipe d'examen ne participeront pas nécessairement tous à l'ensemble du processus d'examen.

### 4.3 Activité de suivi

- a) Le gouvernement du Canada peut, à sa discrétion, communiquer avec tout fournisseur pour lui poser des questions supplémentaires ou demander des précisions concernant un aspect d'une réponse. Le suivi du gouvernement du Canada peut nécessiter une réponse écrite supplémentaire ou une réunion avec les représentants du gouvernement du Canada.

# ANNEXE A- Énoncé de travail pour d'approvisionnement concernant les Services de gestion et de surveillance de processeurs informatiques et stockage de données

## 1. Information générale

Présentement SPC a 9,000 servers HP/UX dans ses centres de données. Pour ce processus d'approvisionnement, 380 instances de HP/UX sur 190 serveurs physiques permettant à une variété d'applications de plusieurs ministères-client de fonctionner devront être migrées sur une période de 4 ans à partir de l'octroi du contrat vers de nouveaux processeurs informatiques fournis par le Fournisseur.

Onze ministères ont été identifiés pour ce service.

Ces 190 serveurs physiques sont présentement hébergés dans différents centres de données à travers le Canada.

SPC estime qu'environ 15 % de ces serveurs hébergent des applications critiques et ont un besoin de processeurs informatiques redondants hébergés dans d'autres centres de données.

SPC voudrait que le Fournisseur fournisse l'infrastructure comme un service (IaaS) avec les objectifs suivants :

- a) Transparence complète au niveau de la consommation
- b) Utilisation du capital de façon efficace
- c) Libération des ressources de SPC pour les tâches d'infrastructure
- d) Disponibilité élevée et prévention des pannes
- e) Flexibilité et agilité pour les besoins de capacité future.

## 2. Centre de données moderne

Les quatre centres de données modernes de SPC sont localisés en Ontario et au Québec. Ces centres de données sont les plus modernes et ont été identifiés pour recevoir tous les serveurs du gouvernement pendant que les autres centres de données seront fermés.

## 3. Livrables

Les livrables suivants sont attendus du fournisseur :

- a) Gérer une infrastructure HP/UX
- b) Gérer et maintenir l'infrastructure actuelle en préparation de la migration vers la nouvelle infrastructure
- c) Migrer les applications de l'infrastructure actuelle vers la nouvelle infrastructure
- d) Fournir une solution sécurisée d'infrastructure comme service (IaaS) comme solution à l'intérieur des centres de données modernes de SPC
- e) Faire évoluer l'infrastructure pendant la durée du contrat.

## 4. Responsabilités du fournisseur pour les serveurs actuels

Pour les serveurs actuels, le fournisseur aura les responsabilités suivantes :

- a) Fournir et mettre en place les outils de surveillance requis
- b) Surveiller à distance les serveurs physiques et leur Système opérationnel (SO)
- c) Maintenir les serveurs physiques actuels
- d) Migrer les applications des serveurs actuels vers une nouvelle plateforme informatique appartenant au fournisseur et hébergé dans les centres de données modernes de SPC
- e) Lorsqu'un incident survient, rapporter et coordonner avec le centre de gestion des incidents de SPC et avec les autres groupes de support de SPC pour résoudre l'incident.

## 5. Responsabilités de SPC pour les serveurs actuels

Pour les serveurs actuels, SPC a les responsabilités suivantes :

- a) Centre de données incluant :
  - i) Espace plancher
  - ii) Gestion de l'environnement
  - iii) Électricité
  - iv) Gestion de la sécurité et physique
- b) Réseaux
- c) Pare-feu
- d) Interfaces du réseau et les autres serveurs
- e) Stockage des données (SAN), sa gestion et la sauvegarde
- f) Centre de gestion des incidents pour information à la haute direction, la résolution et la gestion des incidents

## 6. Responsabilités du fournisseur pour la nouvelle plateforme informatique

Pour la nouvelle plateforme informatique, le fournisseur aura les responsabilités suivantes :

- a) Mettre en place la nouvelle plateforme informatique, les interfaces réseaux, le stockage non-réseau (non-SAN) et autres dispositifs requis appartenant au fournisseur mais hébergé dans les centres de données modernes de SPC.
- b) Maintenir à niveau tous les équipements fournis par le fournisseur hébergés dans les centres de données modernes de SPC.
- c) Installer les systèmes opérationnels (SO) et les outils de surveillance sur les nouvelles plateformes informatiques.
- d) Supporter l'installation des logiciels médiateurs, les bases de données et les logiciels de sécurité sur les nouvelles plateformes informatiques.
- e) Travailler avec SPC et les clients de SPC pour migrer les applications des clients vers la nouvelle plateforme informatique.
- f) Travailler avec SPC et les clients de SPC pour vérifier les applications des clients migrées sur la nouvelle plateforme informatique.
- g) Travailler avec SPC et les clients de SPC afin d'amener en production les applications des clients migrées sur la nouvelle plateforme informatique.
- h) Surveiller à distance la nouvelle plateforme informatique incluant les serveurs physiques et les systèmes opérationnels.
- i) Maintenir la nouvelle plateforme informatique au niveau de performance requis ainsi qu'au niveau de sécurité requis en adhérant à la politique de sécurité du gouvernement du Canada et en assurant l'interopérationalité avec les autres composantes reliées à la nouvelle plateforme informatique (SAN, sauvegarde, réseau, pare-feu, application).
- j) Lorsqu'un incident survient, rapporter et coordonner avec le centre de gestion des incidents de SPC et avec les autres groupes de support de SPC pour résoudre l'incident.

## 7. Responsabilités de SPC pour la nouvelle plateforme informatique

Pour les logiciels fonctionnant sur la nouvelle plateforme informatique du fournisseur, SPC a les responsabilités suivantes :

- a) Centre de données incluant :
  - a. Espace plancher et cabinets
  - b. Gestion de l'environnement
  - c. Électricité
  - d. Gestion de la sécurité physique
  - e. Tous les réseaux à l'intérieur du centre de données
  - f. Tous les connexions réseaux à l'intérieur du centre de données
  - g. Pare-feu du réseau
  - h. Stockage réseau (SAN)
- b) Logiciels médiateurs
  - a. Installation
  - b. Mise à jour
  - c. Résolution
- c) Logiciels du client
  - a. Installation
  - b. Mise à jour
  - c. Résolution
- d) Logiciels de sécurité Pare-feu et du réseau
  - a. Installation
  - b. Mise à jour
  - c. Résolution
- e) Recouvrement et sauvegarde du stockage réseau (SAN)
  - a. Installation du logiciel
  - b. Mise à jour du logiciel
  - c. Résolution
  - d. Sauvegarde quotidienne
  - e. Recouvrement de données lors de la demande de client
- f) Centre de gestion des incidents pour information à la haute direction, la résolution et la gestion des incidents