

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

**[Volet A] Pièce jointe 4.1**

**Critères d'évaluation et modèle de soumission technique**

Remarque : Veuillez consulter le modèle de soumission (partie 2) pour connaître les directives relatives à la soumission technique.

**1<sup>re</sup> PARTIE – CRITÈRES D’ÉVALUATION**

**1. EXIGENCES OBLIGATOIRES**

Identifiant	Critère	Exigence obligatoire	Expérience démontrée
O.1	<b>Profil de l’entreprise du soumissionnaire et stratégie de la vision</b>	<p>Le soumissionnaire doit fournir un aperçu de l’entreprise pour permettre à SPC de mieux comprendre l’orientation et la stratégie générales de l’entreprise.</p> <p>L’aperçu de l’entreprise du soumissionnaire doit comprendre, à tout le moins, ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Le profil commercial et la stratégie de l’entreprise du soumissionnaire;</li> <li>b) La structure de gestion du soumissionnaire, y compris son organisation au Canada et sa structure de prestation de services au Canada;</li> <li>c) Les plans de mise en marché et d’innovation du soumissionnaire, y compris ses plans d’investissement et de croissance en termes de prestation de services gérés pour les services visés;</li> <li>d) La position de leader du soumissionnaire dans les groupes de l’industrie;</li> <li>e) la répartition des revenus du soumissionnaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Les revenus totaux au Canada par rapport aux revenus totaux dans le monde,</li> <li>ii. Les revenus totaux pour le secteur public par rapport aux revenus totaux pour toutes les industries,</li> </ul> </li> <li>f) Le pourcentage des ressources de prestation à être employées directement par le soumissionnaire pour fournir les services visés aux termes du présent contrat, par rapport aux ressources provenant des sous-traitants.</li> </ul>	<p>Veuillez consulter le Guide de formatage et de structure des réponses aux critères obligatoires pour obtenir des directives sur la préparation de la réponse.</p>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Exigence obligatoire	Expérience démontrée
O.2	Références - Capacités en matière de services gérés	<p>Le soumissionnaire doit fournir trois (3) contrats de référence distincts pour démontrer sa capacité à fournir les services requis aux termes de la présente demande de propositions. Chaque contrat de référence devrait avoir été réalisé au cours des cinq (5) dernières années (à compter de la date initiale de l'invitation). Chaque contrat de référence doit être distinct (c.-à-d. les années de base et les années de prolongation pour le même contrat sont considérées comme une (1) référence). Chaque exemple de contrat doit être un contrat de services gérés qui fournissait des services de bureau de service à 4 000 utilisateurs ou plus.</p> <p>Le soumissionnaire doit, à tout le moins, fournir les renseignements suivants pour chacun des trois (3) contrats de référence fournis :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nom et adresse de l'organisation du client;</li> <li>2. Le nombre d'utilisateurs finaux qui ont reçu le service géré;</li> <li>3. Un responsable de projet qui connaît les services auxquels le soumissionnaire fait référence, son titre, son numéro de téléphone et son adresse de courriel;</li> <li>4. Sommaire du contrat référence - Donner un aperçu du contrat, y compris, mais sans s'y limiter :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) La valeur annuelle (en dollars canadiens, taxes comprises, ou l'équivalent); <b>Remarque : Pour chaque contrat de référence, la valeur facturée du contrat en services professionnels doit totaliser au moins 3 000 000 \$ CA (taxes incluses) ou l'équivalent</b></li> <li>b) La date d'attribution et la date d'expiration du contrat des services fournis; <b>Remarque : Les contrats de référence doivent être actifs ou avoir été actifs au cours des cinq (5) dernières années pendant une période minimale de douze mois avant la date de publication de la demande de soumissions pour la présente DP</b></li> <li>c) La portée des services fournis; <b>Remarque : Pour chaque contrat de référence, la portée du contrat du soumissionnaire doit avoir inclus la portée suivante : services de bureau de service qui comprennent un point de contact unique (PUC) pour les utilisateurs finaux, services de gestion des demandes de service et des incidents, services d'administration des utilisateurs finaux, soutien aux services IDAM et soutien à l'autoassistance au moyen d'un portail en ligne</b> <b>Remarque : Au moins un des contrats de référence (sur les trois contrats proposés) devait comprendre des services de transition</b></li> </ol> </li> </ol>	<p>Veillez consulter le Guide de formatage et de structure des réponses aux critères obligatoires pour obtenir des directives sur la préparation de la réponse.</p>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Exigence obligatoire	Expérience démontrée
		<p>d) La portée de la prestation des services (nombre d'utilisateurs, couverture géographique, etc.);</p> <p>e) Pour les deux (2) années les plus récentes, fournir vingt-quatre (24) mois de données résumées pour quatre (4) mesures de rendement des services, dont une (1) doit être la satisfaction de la clientèle.</p>	
<p><b>O.3</b></p>	<p><b>Équipe de prestation principale</b></p>	<p>Le soumissionnaire doit proposer une ressource différente pour chacun des quatre (4) postes suivants, tel que décrit à l'<b>annexe A 4 – Services de gouvernance et de gestion de la relation</b>, sections 2.1 et 2.2 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Responsable des relations avec les clients;</li> <li>2) Gestionnaire de la prestation de services (bureau de service d'entreprise);</li> <li>3) Gestionnaire de la prestation de services (bureau de service des utilisateurs finaux);</li> <li>4) Gestionnaire de l'assurance de la qualité.</li> </ol> <p>Afin d'être conforme au critère O.3, le soumissionnaire doit proposer le curriculum vitæ d'une ressource pour chacun des quatre (4) postes qui comprend, à tout le moins, les renseignements suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Le nombre d'années d'expérience « pertinente »;</li> <li>b) La liste des clients auprès desquels l'expérience « pertinente » a été acquise, en indiquant lesquels sont des clients canadiens;</li> <li>c) L'éducation postsecondaire, la formation et/ou les certifications valides.</li> </ol> <p>REMARQUE : L'expérience pertinente se définit comme suit : expérience en supervision de gestion pour des services de bureau de service pour des organisations de 4 000 utilisateurs ou plus.</p>	<p>Veillez consulter le Guide de formatage et de structure des réponses aux critères obligatoires pour obtenir des directives sur la préparation de la réponse.</p>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Exigence obligatoire	Expérience démontrée
O.4	Équipe de gestion de la transition	<p>Le soumissionnaire doit proposer une ressource différente pour chacun des quatre (4) postes suivants, tel que décrit à l'annexe 4 – Services de gouvernance et de gestion de la relation, sections 2.3 à 2.5 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Architecte de solutions;</li> <li>2) Gestionnaire de transition;</li> <li>3) Gestionnaire de transfert des connaissances;</li> <li>4) Gestionnaire de la formation.</li> </ol> <p>Afin d'être conforme au critère O.4, le soumissionnaire doit proposer le curriculum vitae d'une ressource pour chacun des quatre (4) postes qui comprend, à tout le moins, les renseignements suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Le nombre d'années d'expérience « pertinente »;</li> <li>b) La liste des clients auprès desquels l'expérience « pertinente » a été acquise, en indiquant lesquels sont des clients canadiens;</li> <li>c) L'éducation postsecondaire, la formation et/ou les certifications valides.</li> </ol> <p>REMARQUE : L'expérience pertinente se définit comme suit : expérience en supervision de gestion pour des services de bureau de service pour des organisations de 4 000 utilisateurs ou plus.</p>	<p>Veillez consulter le Guide de formatage et de structure des réponses aux critères obligatoires pour obtenir des directives sur la préparation de la réponse.</p>
O.5	Approche en matière de solution de bureau de service	<p>Le soumissionnaire doit fournir une description pour la solution de bureau de service proposée pour fournir les services exigés conformément à l'annexe A 1 – Services de bureau de service, l'annexe B 2 - Exigences des niveaux de service et l'annexe B 4 - Rapports.</p> <p>La description doit comprendre, à tout le moins, des solutions aux éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) La gestion des incidents;</li> <li>b) La gestion des demandes de service;</li> <li>c) La surveillance des niveaux de service et la production de rapports à cet égard;</li> </ol>	<p>Veillez consulter le Guide de formatage et de structure des réponses aux critères obligatoires pour obtenir des directives sur la préparation de la réponse.</p>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Exigence obligatoire	Expérience démontrée
		<p>d) Un programme de surveillance de la satisfaction de la clientèle, comprenant entre autres les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. L'établissement du niveau de référence initial de la satisfaction de la clientèle,</li> <li>ii. Les modèles d'enquête,</li> <li>iii. La portée et la fréquence des enquêtes,</li> <li>iv. La grille de notation,</li> </ul> <p>e) Un programme d'assurance de la qualité, comprenant entre autres les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Les mesures de référence,</li> <li>ii. Les modèles de notation,</li> <li>iii. La portée et la fréquence de l'échantillonnage,</li> </ul> <p>f) Gestion du changement.</p>	
O.6	<b>Approche en matière de gestion du service</b>	Le soumissionnaire doit fournir une description pour la solution de bureau de service proposée pour fournir les services exigés conformément à l' <b>annexe A 2 — Services gestion des services</b> .	Veuillez consulter le Guide de formatage et de structure des réponses aux critères obligatoires pour obtenir des directives sur la préparation de la réponse.
O.7	<b>Gouvernance et gestion de la relation</b>	Le soumissionnaire doit fournir une description pour l'approche de gouvernance et de gestion de la relation proposée pour fournir les services exigés conformément à l' <b>annexe A 4 — Services de gouvernance et de gestion de la relation</b> .	Veuillez consulter le Guide de formatage et de structure des réponses aux critères obligatoires pour obtenir des directives sur la préparation de la réponse.
O.8	<b>Stratégie de sélection et de maintien en poste des ressources humaines</b>	<p>Le soumissionnaire doit décrire la stratégie proposée de sélection et de maintien des ressources humaines décrite à la section 3.1.4 de l'<b>annexe A 3 - Services de transition</b> et le sujet de la gouvernance continue à la section 4.1 de l'<b>annexe A 4 - Services de gouvernance et de gestion de la relation</b>.</p> <p>La stratégie proposée doit démontrer une compréhension des caractéristiques des marchés du travail locaux concernés et doit, à tout le moins, traiter des risques cernés suivants :</p>	Veuillez consulter le Guide de formatage et de structure des réponses aux critères obligatoires pour obtenir des directives sur la préparation de la réponse.

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Exigence obligatoire	Expérience démontrée
		<p><b><u>RISQUE I</u></b> Incapacité potentielle de recruter et de maintenir en poste un personnel suffisamment qualifié qui possède les qualifications, l'expérience et les capacités nécessaires pour exécuter avec succès le service.</p> <p><b><u>RISQUE II</u></b> Incapacité potentielle de recruter et de retenir du personnel pour répondre aux exigences linguistiques décrites à la section 2 de l'<b>annexe A 1 - Services de bureau de service</b>.</p> <p><b><u>RISQUE III</u></b> Incapacité potentielle de fournir une formation efficace et en temps utile au personnel afin de répondre aux exigences de niveau de performance décrites dans l'<b>annexe B 2 - Exigences des niveaux de service</b>.</p>	
O.9	<b>Emplacements et infrastructure de prestation</b>	<p>Le soumissionnaire doit décrire les emplacements de prestation physiques et les infrastructures qui répondront aux exigences décrites aux sections 2.1.2, 2.2.6 et 2.8 de l'<b>annexe A 1 – Services de bureau de service</b>, et à la section 3.0 de l'<b>annexe A 8 – Architecture de système et de réseau</b>.</p> <p>La description doit comprendre, à tout le moins, les renseignements suivants pour chaque installation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) L'adresse;</li> <li>b) La description des installations;</li> <li>c) La description de l'infrastructure technique et l'interface avec les éléments fournis par SPC.</li> </ul>	Veuillez consulter le Guide de formatage et de structure des réponses pour obtenir des directives sur la préparation de la réponse.
O.10	<b>Plan de continuité des activités et reprise après sinistre</b>	<p>Le soumissionnaire doit décrire l'approche proposée en matière de planification de la continuité des activités et de reprise après sinistre qui répondra aux exigences décrites à la section 2.9 de l'<b>annexe A 1 – Services de bureau de service</b>.</p> <p>La description doit comprendre, à tout le moins, les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La confirmation de la séparation géographique;</li> </ul>	Veuillez consulter le Guide de formatage et de structure des réponses pour obtenir des directives sur la préparation de la réponse.

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Exigence obligatoire	Expérience démontrée
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b) La confirmation de la séparation des réseaux électriques;</li> <li>c) La confirmation des redondances de fournisseurs de services de télécommunications;</li> <li>d) La méthode permettant de satisfaire aux exigences de basculement et de restauration automatique;</li> <li>e) L'approche visant à assurer la continuité du service sur des périodes prolongées.</li> </ul>	
<p><b>O.11</b></p>	<p><b>Approche en matière de solution de sécurité</b></p>	<p>Le soumissionnaire doit décrire la solution de sécurité proposée pour fournir le niveau de sécurité exigé conformément à l'annexe C – Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et à l'<b>annexe A 5 – Conception générale avec contrôles de sécurité</b> et à l'<b>annexe A 6 – Matrice de traçabilité des exigences de sécurité</b>.</p> <p>La description doit comprendre un plan détaillé qui décrit comment chacun des (i) 93 contrôles de sécurité requis pour le bureau de service d'entreprise, et chacun de (ii) 93 contrôles de sécurité requis pour le bureau de service des utilisateurs finaux sera mis en œuvre, et comprend les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Le diagramme de l'architecture physique;</li> <li>b) Un texte descriptif des composantes de l'architecture;</li> <li>c) L'emplacement/la répartition des fonctions de sécurité, notamment les contrôles de sécurité.</li> </ul> <p>Remarque : On suppose que toutes les exigences de l'énoncé des travaux sont respectées; le soumissionnaire doit toutefois inclure des références précises aux exigences de l'énoncé des travaux afin de faciliter l'évaluation par SPC de la solution proposée.</p>	<p>Veillez consulter le Guide de formatage et de structure des réponses pour obtenir des directives sur la préparation de la réponse.</p>
<p><b>O.12</b></p>	<p><b>Capacité à réaliser une formation en gestion des services de technologie de l'information (GSTI)</b></p>	<p>Le soumissionnaire doit décrire son approche de manière détaillée quant à la réalisation d'activités de formation durant la transition. L'approche du soumissionnaire doit décrire, à tout le moins, les éléments suivants, en référence à l'<b>annexe A 3 – Services de transition</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Approche de prestation d'une formation dans un environnement d'entreprise;</li> <li>b) Approches efficaces de prestation de formation dans une entreprise ayant des bureaux à plusieurs endroits;</li> </ul>	<p>Veillez consulter le Guide de formatage et de structure des réponses pour obtenir des directives sur la préparation de la réponse.</p>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Exigence obligatoire	Expérience démontrée
O.13	Plan/calendrier de transition	<p>Le soumissionnaire doit décrire son approche de manière détaillée quant à l'exécution et la gestion de la transition pour tous les services visés. L'approche du soumissionnaire doit décrire, à tout le moins, les éléments suivants, en référence à l'<b>annexe A 3 – Services de transition</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Le plan préliminaire de projet de transition (voir l'appendice A – Plan préliminaire de transition de l'<b>annexe A 3 – Services de transition</b>) comprenant, à tout le moins, les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Personnel clé de l'entrepreneur;</li> <li>ii. Processus d'avancement du projet;</li> <li>iii. Liste des produits livrables;</li> <li>iv. Liste des étapes des services, des dates d'exécution et des paiements d'étape;</li> </ul> </li> <li>b) Le calendrier de transition;</li> <li>c) Les processus de gestion de la transition;</li> <li>d) La transition du service actuel au service « à venir »;</li> <li>e) La gestion du changement organisationnel;</li> <li>f) Les rôles et les responsabilités des participants à cette transition.</li> </ul>	<p>Veillez consulter le Guide de formatage et de structure des réponses pour obtenir des directives sur la préparation de la réponse.</p>
O.14	Respect des exigences en matière d'accessibilité ou plan afin d'assurer la conformité	<p><b>À la clôture des soumissions</b></p> <p>A) La réponse du soumissionnaire doit inclure une confirmation écrite indiquant que le soumissionnaire</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. a examiné les exigences décrites dans l'annexe F ET soit :</li> <li>2. qu'il se conforme déjà entièrement aux exigences en matière d'accessibilité OU</li> <li>3. qu'il assurera la conformité dans les 24 mois suivant l'attribution du contrat et qu'il est seul responsable de toute mise à niveau, sous-traitance ou tout autre travail nécessaire pour y parvenir.</li> </ol> <p><b>Avant l'attribution du contrat pour le soumissionnaire retenu seulement</b></p>	<p>Veillez consulter le Guide de formatage et de structure des réponses aux critères obligatoires pour obtenir des directives sur la préparation de la réponse.</p>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Exigence obligatoire	Expérience démontrée
		<p>B) Afin d'appuyer l'engagement énoncé en A), le soumissionnaire retenu, s'il ne se conforme pas actuellement aux exigences en matière d'accessibilité, doit fournir un plan correctif (feuille de route) avant l'attribution du contrat. Ce plan précisera comment il répondra pleinement aux exigences dans les 24 mois suivant l'attribution du contrat, et comprendra notamment :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. les échéanciers pour corriger les problèmes d'accessibilité déterminés par l'équipe d'évaluation;</li> <li>2. les délais pour cerner les problèmes d'accessibilité non déterminés précédemment;</li> <li>3. les options de mise à niveau logicielle qui résoudraient les problèmes d'accessibilité;</li> <li>4. les plans de sous-traitance des audits en matière d'accessibilité et des mesures correctives;</li> <li>5. les plans et la capacité d'effectuer un audit interne et de corriger les problèmes d'accessibilité.</li> </ol>	

## 2. EXIGENCES COTÉES

Identifiant	Critère	Sous-catégorie/Description	Points
C.1	<b>Profil de l'entreprise du soumissionnaire et stratégie de la vision</b>	<p>L'aperçu sur l'entreprise indiqué dans le critère d'évaluation obligatoire O.1 doit être utilisé pour démontrer les éléments suivants :</p> <p>Le pourcentage (%) des ressources de prestation employées directement par le soumissionnaire pour fournir les services visés aux termes du présent contrat, par rapport aux ressources provenant des sous-traitants.</p>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p><b>Recours à des sous-traitants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 points si le pourcentage (%) des ressources de prestation employées directement par le soumissionnaire pour fournir les services visés aux termes du présent contrat, par rapport aux ressources provenant des sous-traitants, est égal ou supérieur à 50 %.</li> <li>▪ 0 point si le pourcentage (%) des ressources de prestation employées directement par le soumissionnaire pour fournir les services visés aux termes du présent contrat, par rapport aux ressources provenant des sous-traitants, est inférieur à 50 %.</li> </ul> <p><b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS AU TOTAL : 5 points</b></p>
C.2	<b>Références - Capacités en matière de services gérés</b>	<p>Le soumissionnaire doit fournir cinq (5) contrats de référence admissibles démontrant des capacités en matière de services gérés. Les cinq (5) contrats de référence doivent inclure les trois (3) références fournies dans le critère d'évaluation obligatoire O.2) pour démontrer son expérience d'entreprise.</p> <p>Pour être considéré comme un « contrat de référence admissible » aux fins de l'attribution de points dans la présente section, un contrat doit, à tout le moins, traiter les points a) à g) comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nom et adresse de l'organisation du client</li> <li>b) Le nombre d'utilisateurs finaux qui ont reçu le service géré;</li> <li>c) Un responsable de projet qui connaît les services auxquels le</li> </ul>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p><b>Nombre de contrats de référence supplémentaires admissibles fournis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 points pour chaquecontrats de référence supplémentaires, jusqu'à concurrence de 4 points.</li> </ul> <p><b>Nombre d'utilisateurs pris en charge (points par exemple pour chaque contrat de référence admissible) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 points pour 30 000 utilisateurs et plus</li> </ul>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Sous-catégorie/Description	Points
		<p>soumissionnaire fait référence, son titre, son numéro de téléphone et son adresse de courriel;</p> <p>d) Sommaire du contrat référence - Donner un aperçu du contrat, y compris, mais sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. La valeur annuelle (en dollars canadiens, taxes comprises, ou l'équivalent), la date d'attribution et la date d'expiration du contrat des services fournis;</li> <li>ii. La portée des services fournis;</li> <li>iii. La portée de la prestation des services (nombre d'utilisateurs, couverture géographique, etc.);</li> <li>iv. Pour les deux (2) années les plus récentes, fournir vingt-quatre (24) mois de données résumées pour quatre (4) mesures de rendement des services, dont une (1) doit être la satisfaction de la clientèle.</li> </ul> <p>e) Pour chaque contrat de référence, la portée du contrat du soumissionnaire doit avoir inclus la portée suivante : services de bureau de service qui comprennent un point de contact unique (PUC) pour les utilisateurs finaux, services de gestion des demandes de service et des incidents, services d'administration des utilisateurs finaux, soutien aux services IDAM et soutien à l'autoassistance au moyen d'un portail en ligne.</p> <p>f) Les contrats de référence doivent être actifs ou avoir été actifs au cours des cinq (5) dernières années pendant une période minimale de douze mois avant la date de publication de la demande de soumissions pour la présente demande de propositions.</p> <p>g) Pour chaque contrat de référence, la valeur facturée du contrat en services professionnels doit totaliser au moins 3 000 000 \$ CA (taxes incluses) ou l'équivalent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 points pour 10 000 à 29 999 utilisateurs</li> <li>▪ 0 point pour 4 000 à 9 999 utilisateurs</li> </ul> <p><b><u>Durée du contrat (points par exemple de contrat de référence admissible) :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 points pour plus de 5 ans d'expérience</li> <li>▪ 1 point pour 2 à 5 ans</li> <li>▪ 0 point pour moins de 2 ans</li> </ul> <p><b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS AU TOTAL : 39 points</b></p>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Sous-catégorie/Description	Points
C.3	Vérification des clients cités en référence	<p>Une vérification des clients cités en référence sera effectuée pour l'une des trois références soumises par le soumissionnaire en réponse au critère O.2.</p> <p>Les questions de SPC pour la personne-ressource du client cité en référence par le soumissionnaire (ou son remplaçant, si nécessaire, conformément aux instructions standard de SPC) :</p> <p>Q1 : Veuillez décrire l'organisation du client cité en référence : en d'autres termes, quelle est la taille de votre organisation? Quelle est la nature de votre entreprise? Desservez-vous de multiples clients selon des modèles opérationnels différents?</p> <p>Q2 : Veuillez confirmer la date à laquelle le soumissionnaire a commencé à vous fournir le service géré par le bureau de service (le Canada définira le service géré par le bureau de service proposé pour confirmer que la même solution est utilisée) et l'état actuel du service (p. ex. si le service est toujours en cours de mise en œuvre, s'il fonctionne en permanence ou s'il n'est plus fourni). Dans le cas où le service n'est plus fourni, veuillez indiquer la date de fin.</p> <p>Q3 : Veuillez évaluer le rendement de la solution de service géré par le bureau de service du soumissionnaire comme étant excellent, bon, acceptable ou inacceptable, et fournir tout détail supplémentaire pour expliquer votre évaluation.</p> <p>Q4 : Veuillez expliquer si la solution de service géré par le bureau de service qui vous a été fournie par le soumissionnaire a répondu aux attentes de votre organisation pour ce service. En particulier, veuillez confirmer si le service a répondu aux attentes de votre organisation en matière de convivialité, de stabilité et d'efficacité, et donner des exemples de cas où le service n'a pas répondu à vos attentes.</p>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p><b>Q1 (similitude de l'organisation) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 4 points si l'organisation du client est similaire à SPC sur le plan de la taille, de la complexité et de la diversité</li> <li>▪ 2 points si l'organisation du client n'est que quelque peu similaire</li> <li>▪ 0 point si l'organisation du client est très peu similaire</li> </ul> <p>Une organisation similaire devrait avoir plus de 250 000 employés, des besoins opérationnels divers et de multiples organisations de type partenaire.</p> <p><b>Q2 (durée et actualité) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 points pour les services fournis pendant au moins douze mois et qui ont été actifs à tout moment après le 1<sup>er</sup> avril 2015</li> </ul> <p><b>Q3 (rendement) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 4 points si l'exposé des faits du client qualifie le rendement d'« excellent »</li> <li>▪ 2 points si l'exposé des faits du client qualifie le rendement de « bon »</li> <li>▪ 1 point si l'exposé des faits du client qualifie le rendement d'« acceptable »</li> <li>▪ 0 point si l'exposé des faits du client qualifie le rendement d'« inacceptable »</li> </ul> <p><b>Q4 (attentes) :</b></p> <p>4 points sont automatiquement attribués, et des points sont déduits ainsi :</p>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Sous-catégorie/Description	Points
		<p>Q5 - Veuillez décrire la qualité des méthodes du soumissionnaire et les résultats obtenus dans le traitement des questions ou des problèmes. Le soumissionnaire traite-t-il les questions ou les problèmes de manière acceptable tout le temps, une partie du temps, et ainsi de suite? Combien de fois avez-vous jugé inacceptable la manière dont le soumissionnaire a traité une question ou un problème?</p> <p>Les notes de réponse technique pour tous les autres critères cotés peuvent être ajustées en fonction de l'information obtenue pendant la vérification des références.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 point pour chaque cas où la solution n'a pas répondu aux attentes du client (déduction maximale de 4 points)</li> </ul> <p><b><u>Q5 (qualité des méthodes utilisées pour résoudre les questions/problèmes) :</u></b> 4 points sont automatiquement attribués, et des points sont déduits ainsi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 0 point si, selon le client, les questions ou problèmes ont toujours été traités à l'entière satisfaction de l'organisation</li> <li>▪ 1 point si, selon le client, les questions ou les problèmes ont toujours été traités de manière acceptable, mais qu'il y a eu au moins une exception</li> <li>▪ 2 points, selon le client, si les questions ou problèmes ont été traités de manière acceptable, mais avec quelques exceptions</li> <li>▪ 3 points si, selon le client, les questions ou problèmes ont été traités de manière acceptable, mais avec plusieurs exceptions</li> <li>▪ 4 points si, selon le client, les questions ou problèmes ont été traités d'une manière inacceptable</li> </ul> <p><b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS AU TOTAL : 18 points</b></p>
C.4	<b>Attestations du soumissionnaire</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il possède, en fournissant une copie de la certification valide, l'une des certifications suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ISO/IEC 20000 – Gestion des services de technologie de l'information (GSTI)</li> <li>b) ISO/IEC 27000 – Systèmes de gestion de la sécurité de l'information</li> </ol>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p><b><u>Pour une copie des attestations valides détenues par le soumissionnaire :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 point pour ISO/IEC 20000 – Gestion des services de technologie de l'information (GSTI)</li> </ul>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Sous-catégorie/Description	Points
		<p>c) ISO 22301 – Management de la continuité d'activité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 point pour ISO/IEC 27000 – Systèmes de gestion de la sécurité de l'information</li> <li>▪ 1 point pour ISO 22301 – Management de la continuité d'activité</li> </ul> <p><b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS AU TOTAL : 3 points</b></p>
<p><b>C.5</b></p>	<p><b>Expérience technique en soutien aux technologies modernes</b></p>	<p>Le soumissionnaire doit fournir cinq (5) contrats de référence pour démontrer son expérience de soutien à une clientèle qui utilise les technologies modernes.</p> <p>Chaque exemple de contrat doit aborder une technologie moderne différente.</p> <p>Les exemples de technologies modernes comprennent :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Outils de productivité de bureau (p. ex. : Office 2013 et les versions ultérieures);</li> <li>2) Les plateformes de collaboration (p. ex. : SharePoint);</li> <li>3) Les solutions de mobilité;</li> <li>4) Les outils d'analytique d'affaires;</li> <li>5) La téléphonie VoIP et les solutions de vidéoconférence (p. ex. : Skype pour entreprises ou des outils similaires);</li> <li>6) Le stockage nuagique (p. ex. : OneDrive, etc.);</li> <li>7) Les offres d'espaces de travail numériques nuagiques (p. ex. : Office 365, etc.).</li> </ol> <p>Pour être considéré comme un « contrat de référence admissible » aux fins de l'attribution de points dans la présente section, un contrat doit, à tout le moins, traiter les points a) à d) comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Profil de l'organisation du client qui reçoit les services :             <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Nom, adresse et emplacement du client</li> </ol> </li> </ol>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p><b>Nombre de contrats de référence admissibles fournis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 point pour chaque échantillon de contrat de référence qualifié qui porte sur une technologie moderne différente, conformément aux exemples (1) à (7) de la C.5</li> </ul>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Sous-catégorie/Description	Points
		<ul style="list-style-type: none"> <li>ii. Nombre d'utilisateurs finaux qui ont recours à la technologie;</li> <li>b) Nom/type de technologie prise en charge, y compris une description de la façon dont elle est utilisée par le client;</li> <li>c) Succès du soumissionnaire à prendre en charge la technologie moderne;</li> <li>d) Défis du soumissionnaire à prendre en charge la technologie moderne.</li> </ul>	<p><b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS AU TOTAL : 5 points</b></p>
<p><b>C.6</b></p>	<p><b>Expérience technique en soutien aux clients qui désirent mettre en place des technologies émergentes</b></p>	<p>Le soumissionnaire doit fournir cinq (5) contrats de référence admissibles pour démontrer son expérience de soutien aux clients qui désirent mettre en place des technologies émergentes. Chaque exemple de contrat doit aborder une technologie émergente différente.</p> <p>Les exemples de technologies émergentes comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Intelligence artificielle/apprentissage machine;</li> <li>2) Mode conversationnel en langage courant;</li> <li>3) Les outils d'analyse de la parole (ou « fouille audio »);</li> <li>4) Les agents intelligents/agents conversationnels.</li> </ul> <p>Pour être considéré comme un « contrat de référence admissible » aux fins de l'attribution de points dans la présente section, un contrat doit, à tout le moins, traiter les points a) à d) comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Profil de l'organisation du client qui reçoit les services : <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Nom, adresse et emplacement du client</li> <li>ii. Nombre d'utilisateurs finaux qui ont recours à la technologie;</li> </ul> </li> <li>b) Nom/type de technologie prise en charge, y compris une description de la façon dont elle est utilisée par le client;</li> <li>c) Succès du soumissionnaire à prendre en charge la technologie</li> </ul>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p><b>Nombre de contrats de référence admissibles fournis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 point pour chaque échantillon de contrat de référence qualifié qui porte sur une technologie émergente différente, conformément aux exemples (1) à (4) de la C.6</li> </ul>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Sous-catégorie/Description	Points
		<p>moderne;</p> <p>d) Défis du soumissionnaire à prendre en charge la technologie moderne.</p>	<p><b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS AU TOTAL : 5 points</b></p>
<p><b>C.7</b></p>	<p><b>Équipe de prestation principale</b></p>	<p>Pour chaque ressource proposée au critère O.3 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responsable des relations avec les clients;</li> <li>2. Gestionnaire de la prestation de services (bureau de service d'entreprise);</li> <li>3. Gestionnaire de la prestation de services (bureau de service des utilisateurs finaux);</li> <li>4. Gestionnaire de l'assurance de la qualité.</li> </ol> <p>Le soumissionnaire doit démontrer :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Le nombre d'années d'expérience pertinente;</li> <li>b) La liste des clients auprès desquels l'expérience pertinente a été acquise, en indiquant lesquels sont des clients canadiens.</li> </ol> <p>Pour être considérée comme une « expérience pertinente » aux fins de l'attribution des points dans cette section, l'expérience doit avoir été acquise dans le cadre de la fourniture d'une supervision de la gestion des services d'entreprise du bureau de service pour des organisations comptant 4 000 utilisateurs ou plus.</p>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p>Voir l'échelle 2 – Échelle de l'expérience démontrée à la section 3.</p> <p><b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS AU TOTAL : 20 points</b> pour toutes les ressources combinées (5 points par ressource)</p>
<p><b>C.8</b></p>	<p><b>Équipe de gestion de la transition</b></p>	<p>Pour chaque ressource proposée au critère O.4 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Architecte de solutions;</li> <li>2) Gestionnaire de transition;</li> <li>3) Gestionnaire de transfert des connaissances;</li> <li>4) Gestionnaire de la formation.</li> </ol>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p>Voir l'échelle 2 – Échelle de l'expérience démontrée à la section 3.</p>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Sous-catégorie/Description	Points
		<p>Le soumissionnaire doit démontrer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Le nombre d'années d'expérience pertinente;</li> <li>b) La liste des clients auprès desquels l'expérience pertinente a été acquise, en indiquant lesquels sont des clients canadiens.</li> </ul> <p>Pour être considérée comme une « expérience pertinente » aux fins de l'attribution des points dans cette section, l'expérience doit avoir été acquise dans le cadre de la fourniture d'une supervision de la gestion des services d'entreprise du bureau de service pour des organisations comptant 4 000 utilisateurs ou plus.</p>	<p><b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS AU TOTAL : 20 points</b> pour toutes les ressources combinées (5 points par ressource)</p>
<p><b>C.9</b></p>	<p><b>Approche en matière de solution de bureau de service</b></p>	<p>La solution de bureau de service proposée en réponse au critère d'évaluation obligatoire O.5 doit être utilisée pour démontrer les éléments suivants :</p> <p><b><u>PARTIE A</u></b></p> <p>Le soumissionnaire doit faire référence aux exigences et aux objectifs précis de SPC, décrits à l'<b>annexe A 1 – Services de bureau de service</b>, à l'<b>annexe B 2 – Exigences des niveaux de service</b> et à l'<b>annexe B 4 – Rapports</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) L'aperçu de la solution décrit un service qui répondra aux objectifs de service décrits à la section 1, <b>annexe A 1 - Services de bureau de service</b>.</li> <li>2) La solution porte sur l'étendue de l'environnement à prendre en charge, décrite à la section 2, <b>annexe A 1 - Services de bureau de service</b>.</li> <li>3) Le soumissionnaire décrit un service qui aborde les exigences définies à la section 3 de l'<b>annexe A 1 – Services de bureau de service</b>.</li> <li>4) La solution comprend une approche de gestion des services qui répond aux exigences de performance décrites dans l'<b>annexe B 2 - Exigences des niveaux de service</b>.</li> <li>5) La solution comprend une approche qui répond aux exigences en</li> </ul>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p><b><u>PARTIE A</u></b> :</p> <p>Voir l'<b>échelle 1, Échelle générale</b>, à la section 3.</p> <p><b>Nombre maximal de points (partie A) : 5 points</b></p>



[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Sous-catégorie/Description	Points
C.10	Approche en matière de gestion du service	<p>L'approche proposée en matière de gestion du service indiquée dans le critère d'évaluation obligatoire O.6 doit être utilisée pour démontrer les éléments suivants :</p> <p><b><u>PARTIE A</u></b>                      Le soumissionnaire doit faire référence aux exigences et aux objectifs précis du Canada tels que décrits dans l'<b>annexe A 2 — Services de gestion des services</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) L'aperçu de la solution décrit un service qui répondra aux objectifs de service décrits à la section 1, <b>annexe A 2 - Services de gestion des services</b>.</li> <li>b) La solution porte sur l'étendue de l'environnement à prendre en charge décrite à la section 2, <b>annexe A 2 - Services de gestion des services</b>.</li> <li>c) Le soumissionnaire décrit un service qui aborde les exigences définies à la section 3, <b>annexe A 2 – Services de gestion des services</b>.</li> <li>d) La solution comprend une approche de gestion des services qui répond aux exigences de rendement décrites à la section 4, <b>annexe A 2 - Services de gestion des services</b>.</li> </ul> <p><b><u>PARTIE B</u></b>                      Le soumissionnaire doit décrire de manière détaillée son approche globale de gestion de projet pour la transition aux services exigés. Le soumissionnaire doit faire référence à l'<b>annexe A 3 — Services de transition</b> et à l'<b>annexe A 2 — Services de gestion des services</b> pour traiter des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Plan et calendrier proposés</li> <li>2. Étapes;</li> <li>3. Processus de gestion et transfert des connaissances</li> <li>4. Documents à livrer</li> <li>5. Gestion du changement organisationnel;</li> <li>6. Formation en GSTI</li> </ul>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p><b><u>PARTIE A :</u></b></p> <p>Voir l'<b>échelle 1, Échelle générale</b>, à la section 3.</p> <p><b>Nombre maximal de points (partie A) : 5 points</b></p> <p><b><u>PARTIE B :</u></b></p> <p>Voir l'<b>échelle 1, Échelle générale</b>, à la section 3.</p> <p><b>Nombre maximal de points (partie B) : 5 points</b></p>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Sous-catégorie/Description	Points
		<p>7. Rôles et responsabilités du soumissionnaire et du destinataire des services</p> <p>Pour être considérée comme « suffisamment détaillée » aux fins de l'attribution des points dans cette section, l'approche décrite doit inclure l'utilisation d'exemples, d'actions ou de solutions précis et concrets qui permettent à SPC de comprendre pleinement la solution/réponse du soumissionnaire par rapport aux exigences énoncées dans l'énoncé des travaux.</p>	<p><b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS AU TOTAL : 10 points</b></p>
<p><b>C.11</b></p>	<p><b>Gouvernance et gestion de la relation</b></p>	<p>L'approche en matière de gouvernance et de gestion de la relation indiquée dans le critère d'évaluation obligatoire O.7 doit être utilisée pour démontrer les éléments suivants :</p> <p><b><u>PARTIE A</u></b>                      Le <b>soumissionnaire</b> doit faire référence aux exigences et aux objectifs précis du Canada tels que décrits dans l'<b>annexe A 4 — Services de gouvernance et de gestion de la relation</b>.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) L'aperçu des solutions décrit un service qui répondra aux objectifs de service décrits à la section 1, <b>annexe A 4 — Services de gouvernance et de gestion de la relation</b>.</li> <li>2) La solution décrit leur approche pour établir et maintenir une approche de gestion des relations stable, décrite à la section 2, <b>annexe A 4 - Services de gouvernance et de gestion de la relation</b>.</li> <li>3) Le soumissionnaire décrit un service qui aborde la structure de gouvernance définie à la section 3, <b>annexe A 4 — Services de gouvernance et de gestion de la relation</b>.</li> <li>4) Le soumissionnaire décrit un service qui aborde le processus de gouvernance défini à la section 4, <b>annexe A 4 — Services de gouvernance et de gestion de la relation</b>.</li> </ol>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p><b><u>PARTIE A :</u></b>                      Voir l'échelle 1, <b>Échelle générale</b>, à la section 3.</p> <p><b>Nombre maximal de points (partie A) : 5 points</b></p>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Sous-catégorie/Description	Points
		<p><b><u>PARTIE B</u></b>                      Le soumissionnaire doit décrire de manière détaillée son approche globale de gestion de projet pour la transition aux services exigés. Le soumissionnaire doit faire référence à l'<b>annexe A 3 —Services de transition</b> et à l'<b>annexe A 4 — Services de gouvernance et de gestion de la relation</b> pour traiter des éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Plan et calendrier proposés</li> <li>2) Étapes</li> <li>3) Processus de gestion et transfert des connaissances</li> <li>4) Documents à livrer</li> <li>5) Gestion du changement organisationnel</li> <li>6) Formation en GSTI</li> <li>7) Rôles et responsabilités du soumissionnaire et du destinataire des services</li> </ol> <p>Pour être considérée comme « suffisamment détaillée » aux fins de l'attribution des points dans cette section, l'approche décrite doit inclure l'utilisation d'exemples, d'actions ou de solutions précis et concrets qui permettent à SPC de comprendre pleinement la solution/réponse du soumissionnaire par rapport aux exigences énoncées dans l'énoncé des travaux.</p>	<p><b><u>PARTIE B :</u></b>                      Voir l'<b>échelle 1, Échelle générale</b>, à la section 3.  <b>Nombre maximal de points (partie B) : 5 points</b></p> <p><b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS AU TOTAL : 10 points</b></p>
C.12	<b>Stratégie de sélection et de maintien en poste des ressources humaines</b>	<p>Le soumissionnaire doit fournir la preuve que la stratégie de sélection et de maintien des ressources humaines proposée en réponse au critère d'évaluation obligatoire O.8 permettra de traiter les risques définis au critère O.8 :</p> <p><b><u>RISQUE I</u></b>                      Incapacité potentielle de recruter et de maintenir en poste un personnel suffisamment qualifié qui possède les qualifications, l'expérience et les capacités nécessaires pour exécuter avec succès le service.</p> <p><b><u>RISQUE II</u></b></p>	<p>Les points seront attribués comme suit :                      Voir l'<b>échelle 1, Échelle générale</b>, à la section 3.</p>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Sous-catégorie/Description	Points
		<p>Incapacité potentielle de recruter et de retenir du personnel pour répondre aux exigences linguistiques décrites à la section 2 de l'<b>annexe A 1 - Services de bureau de service</b>.</p> <p><b><u>RISQUE III</u></b> Incapacité potentielle de fournir une formation efficace et en temps utile au personnel afin de répondre aux exigences de niveau de performance décrites dans l'<b>annexe B 2 - Exigences des niveaux de service</b>.</p> <p>La stratégie proposée doit démontrer une compréhension des caractéristiques des marchés du travail locaux concernés et doit, à tout le moins, traiter des risques suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Démonstration d'une compréhension des risques I, II et III;</li> <li>b) Détermination de l'impact potentiel des risques I, II et III pour SPC;</li> <li>c) Évaluation de la probabilité que les risques I, II et III se concrétisent (inclure une référence aux marchés du travail locaux concernés);</li> <li>d) Approche d'atténuation des risques pour faire face aux risques I, II et III;</li> <li>e) Approche visant à surveiller et à contrôler les risques I, II et III pendant toute la durée du contrat.</li> </ul>	<p><b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS AU TOTAL : 5 points</b></p>
C.13	Emplacements et infrastructure de prestation	<p><b>PARTIE A</b> Le soumissionnaire doit démontrer, en fournissant une copie de la certification valide, si les lieux de livraison proposés ont obtenu la certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).</p>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p><b>PARTIE A :</b></p> <p><b><u>Certification LEED :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 points : lorsque deux lieux de livraison ou plus ont obtenu la certification LEED.</li> <li>▪ 3 points : lorsqu'un lieu de livraison a obtenu la certification LEED.</li> </ul>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Sous-catégorie/Description	Points
		<p><b>PARTIE B</b> SPC soutient la répartition des possibilités dans l'ensemble du Canada.</p>	<p><b>Nombre maximal de points : 5 points</b></p> <p><b>PARTIE B :</b></p> <p><b>Répartition des possibilités :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 points : lorsque deux lieux de livraison ou plus se trouvent dans des fuseaux horaires distincts.</li> <li>▪ 0 point : lorsque les lieux de livraison se trouvent dans le même fuseau horaire.</li> </ul> <p><b>Nombre maximal de points : 5 points</b></p> <p><b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS AU TOTAL : 10 points</b></p>
<p><b>C.14</b></p>	<p><b>Plan de continuité des activités et reprise après sinistre</b></p>	<p>L'approche proposée en matière de gestion des services indiquée dans le critère d'évaluation obligatoire O.10 doit être utilisée pour démontrer les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La confirmation de la séparation géographique;</li> <li>b) La confirmation de la séparation des réseaux électriques;</li> <li>c) La confirmation des redondances de fournisseurs de services de télécommunications;</li> <li>d) La méthode permettant de satisfaire aux exigences de basculement et de restauration automatique;</li> <li>e) L'approche visant à assurer la continuité du service sur des périodes prolongées.</li> </ul>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p>Voir l'échelle 1, Échelle générale, à la section 3.</p> <p><b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS AU TOTAL : 5 points</b></p>
<p><b>C.15</b></p>	<p><b>Approche en matière de solution de sécurité</b></p>	<p>Le soumissionnaire doit fournir la preuve que la solution de sécurité proposée en réponse aux critères d'évaluation obligatoires O.11 offrira le niveau de sécurité requis.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir une preuve quant à la façon dont il répond actuellement à chacun des 93 contrôles de sécurité indiqués dans</p>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p>Sur la base des preuves fournies par le soumissionnaire et de leur applicabilité aux 93 contrôles de sécurité requis pour le Bureau de service d'entreprise et le Bureau de service aux utilisateurs finaux.</p>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Sous-catégorie/Description	Points
		<p><b>l'annexe A 6 — Matrice de traçabilité des exigences de sécurité (MTES).</b></p> <p>Pour être considérées comme des « preuves à l'appui » aux fins de l'attribution des points dans cette section, les preuves peuvent constituer une série d'artefacts, y compris (mais pas exclusivement) des captures d'écran, des extraits de la documentation du processus, des extraits de manuels d'installation.</p>	<p><b>Bureau de service d'entreprise (BSE) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 points : la couverture est assurée à 100 % (c'est-à-dire 93 contrôles de sécurité ou plus).</li> <li>▪ 4 points : lorsque la couverture est d'au moins 75 % (c'est-à-dire 70 contrôles de sécurité ou plus).</li> <li>▪ 3 points : lorsque la couverture est d'au moins 50 % (c'est-à-dire 47 contrôles de sécurité ou plus).</li> <li>▪ 0 point : lorsque la couverture est moins de 50 %</li> </ul> <p><b>Nombre maximal de points (BSE) : 5 points</b></p> <p><b>Bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 points : la couverture est assurée à 100 % (c'est-à-dire 33 contrôles de sécurité ou plus).</li> <li>▪ 4 points : lorsque la couverture est d'au moins 75 % (c'est-à-dire 33 contrôles de sécurité ou plus).</li> <li>▪ 3 points : lorsque la couverture est d'au moins 50 % (c'est-à-dire 22 contrôles de sécurité ou plus).</li> <li>▪ 0 point : lorsque la couverture est moins de 50 %</li> </ul> <p><b>Nombre maximal de points (BSUF) : 5 points</b></p> <p><b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS AU TOTAL : 10 points</b></p>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Sous-catégorie/Description	Points
C.16	Plan/calendrier de transition	<p>L'approche décrite dans la réponse donnée au critère d'évaluation obligatoire O.13 sera notée en fonction des éléments suivants :</p> <p><b><u>PARTIE A</u></b> A démontré une compréhension de la planification et des pratiques de gestion de transition de services.</p> <p><b><u>PARTIE B</u></b> Longueur de la période de transition proposée.</p>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p><b><u>PARTIE A</u></b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 points : La réponse aborde les six (6) secteurs (définis au O.13) et présente une description détaillée et en profondeur qui traite de toutes les exigences de l'énoncé des travaux.</li> <li>• 4 points : La réponse aborde les six (6) secteurs (définis au O.13) et présente une description suffisante qui traite de toutes les exigences de l'énoncé des travaux.</li> <li>• 3 points : La réponse aborde les six (6) secteurs (définis au O.13) et présente une description insuffisante qui traite de toutes les exigences de l'énoncé des travaux.</li> <li>• 2 points : La réponse aborde les six (6) secteurs (définis au O.13) et présente une description insuffisante ou ne traite pas de toutes les exigences de l'énoncé des travaux.</li> <li>• 0 point : La réponse ne contient pas suffisamment de détails pour aucun des secteurs.</li> </ul> <p><i>* Des détails suffisants se définissent comme suit : utilisation d'exemples précis et concrets, d'actions ou de solutions qui permettent à SPC de pleinement comprendre la solution/réponse du soumissionnaire relativement aux exigences décrites dans l'EDT.</i></p> <p><b>Nombre maximal de points (PARTIE A) : 5 points</b></p> <p><b><u>PARTIE B</u></b> :</p> <p>La durée du projet de transition proposé, calculé en</p>

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Identifiant	Critère	Sous-catégorie/Description	Points
			<p>nombre de jours civils entre la signature du contrat et le début du service, est la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 10 points : 90 jours ou moins.</li> <li>▪ 8 points : 91 à 110 jours</li> <li>▪ 6 points : 111 à 120 jours</li> <li>▪ 4 points : 121 à 130 jours</li> <li>▪ 0 point : 131 jours ou plus.</li> </ul> <p><b>Nombre maximal de points (PARTIE B) : 10 points</b></p> <p><b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS AU TOTAL : 15 points</b></p>
<p><b>C.17</b></p>	<p><b>Éléments à valeur ajoutée</b></p>	<p>Le soumissionnaire doit inclure jusqu'à cinq (5) services supplémentaires, services améliorés, méthodologies de service ou autres éléments qui ne sont pas définis dans le cadre des services en cours de l'énoncé des travaux.</p> <p>Pour obtenir des points, le soumissionnaire doit traiter, à tout le moins, les éléments suivants pour chacun des services/éléments supplémentaires proposés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La nature de ces services supplémentaires, services améliorés, méthodologies de service ou autres éléments;</li> <li>b) La valeur ou les avantages possibles pour SPC.</li> </ul>	<p>Les points seront attribués comme suit :</p> <p><b><u>Nombre de services supplémentaires, services améliorés, méthodologies de service ou autres éléments :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 point pour chaque service supplémentaire, service amélioré, méthodologie de service ou autres éléments pour lesquels les informations décrites aux points (A) et (B) du C.16 ont été fournies.</li> </ul> <p><b>Nombre maximal de points : 5 points</b></p> <p><b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS AU TOTAL : 5 points</b></p>

### 3. ÉCHELLES DE NOTATION

<b>Échelle 1 – Échelle générale</b>	
Pour les besoins de cette échelle, le risque résiduel est défini comme le risque qui subsiste pour le Canada après considération des mesures d'atténuation du risque proposées par le répondant.	
<b>5</b>	<b>Point abordé de manière remarquable</b> – La réponse démontre une excellente compréhension des exigences de la DP, et l'approche proposée aborde tous les facteurs importants. L'approche proposée ne présente aucune faiblesse apparente, répondrait probablement aux exigences de la DP, serait probablement efficace, donnerait d'excellents résultats et constitue une excellente valeur technique pour le Canada. La réponse présente un risque résiduel apparent faible ou nul pour le Canada.
<b>4</b>	<b>Point abordé de manière très convenable</b> – La réponse démontre une très bonne compréhension des exigences de la demande de propositions et l'approche proposée aborde tous les facteurs importants. L'approche proposée ne présente aucune faiblesse importante, répondrait probablement aux exigences de la demande de propositions, serait probablement efficace, donnerait de très bons résultats et constitue une très bonne valeur technique pour le Canada. La réponse présente un risque résiduel perçu faible pour le Canada.
<b>3</b>	<b>Point abordé de manière satisfaisante</b> – La réponse démontre une compréhension adéquate des exigences de la demande de propositions, et l'approche proposée aborde la plupart des facteurs importants. L'approche proposée présente des faiblesses mineures, répondrait probablement aux exigences de la DP et constitue une bonne valeur technique pour le Canada. La soumission présente un risque résiduel perçu moyen ou faible pour le Canada.
<b>2</b>	<b>Point abordé partiellement</b> – La réponse démontre une certaine compréhension des exigences de la demande de propositions, et l'approche proposée aborde certains facteurs importants. L'approche proposée présente des faiblesses, ne répondrait probablement pas aux exigences de la DP ou ne serait probablement pas efficace, et ne constitue pas une bonne valeur technique pour le Canada. La réponse présente un risque résiduel perçu moyen pour le Canada.
<b>1</b>	<b>Point à peine abordé</b> – La réponse démontre une faible compréhension des exigences de la demande de propositions, et l'approche proposée n'aborde pas les facteurs importants. L'approche proposée présente des faiblesses importantes, ne répondrait probablement

<b>Échelle 2 – Échelle de l'expérience démontrée</b>	
Pour les besoins de cette échelle, le risque résiduel est défini comme le risque qui subsiste pour le Canada après considération des mesures d'atténuation du risque proposées par le répondant.	
<b>5</b>	<b>Point abordé de manière remarquable</b> - La réponse démontre que l'expérience, les compétences, la formation et l'éducation des ressources proposées sont très pertinentes ou similaires à la portée des exigences de la demande de propositions. La réponse démontre que les ressources proposées ont un très haut niveau d'expérience (étendue et profondeur) avec très peu de lacunes ou de faiblesses. La réponse présente un risque résiduel apparent faible ou nul pour le Canada.
<b>4</b>	<b>Point abordé de manière très convenable</b> - La réponse démontre que l'expérience, les compétences, la formation et l'éducation des ressources proposées sont pour la plupart pertinentes ou similaires à la portée des exigences de la demande de propositions. La réponse démontre que les ressources proposées ont un bon niveau d'expérience (étendue et profondeur) avec peu de lacunes ou de faiblesses. La réponse présente un risque résiduel perçu faible pour le Canada.
<b>3</b>	<b>Point abordé de manière satisfaisante</b> - La réponse démontre que l'expérience, les compétences, la formation et l'éducation des ressources proposées sont pertinentes ou similaires à la portée des exigences de la demande de propositions. La réponse démontre que les ressources proposées ont un niveau d'expérience adéquat (étendue et profondeur) avec des lacunes ou faiblesses modérées. La soumission présente un risque résiduel perçu moyen ou faible pour le Canada.
<b>2</b>	<b>Point abordé partiellement</b> - La réponse démontre que l'expérience, les compétences, la formation et l'éducation des ressources proposées sont quelque peu pertinentes ou similaires à la portée des exigences de la demande de propositions. La réponse démontre que les ressources proposées ont un niveau d'expérience médiocre (étendue et profondeur) avec des lacunes ou faiblesses élevées. La réponse présente un risque résiduel perçu moyen pour le Canada.
<b>1</b>	<b>Point à peine abordé</b> - La réponse ne démontre pas que l'expérience, les compétences, la formation et l'éducation des ressources proposées sont pertinentes ou similaires à la portée des exigences de la demande de propositions. La réponse démontre que les

## [Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

	pas aux exigences de la DP et ne constitue pas une valeur technique pour le Canada. La soumission présente un risque résiduel perçu important pour le Canada.
0	<b>Point non abordé</b> – Les renseignements fournis par le répondant ne se rapportaient pas aux critères ou ce dernier a négligé de fournir une réponse.

	ressources proposées ont un niveau d'expérience minimale (étendue et profondeur) avec des lacunes ou faiblesses importantes. La soumission présente un risque résiduel perçu important pour le Canada.
0	<b>Point non abordé</b> – Aucune réponse n'a été fournie ou la réponse ne traite pas des exigences de la demande de propositions.

### 4. RÉSUMÉ

RÉPARTITION DES POINTS POUR LES CRITÈRES COTÉS		RÉPARTITION DE LA PONDÉRATION	NOMBRE MAXIMAL DE POINTS	RÉFÉRENCES			RÉPARTITION DE LA PONDÉRATION
DIMENSIONS TECHNIQUES	DÉFINITION	70 %	195	O.x	C.x	SOUS-DIMENSIONS TECHNIQUES	70 %
QUALIFICATION DU FOURNISSEUR	Qualifications variant du partenariat stratégique à l'expérience acquise dans l'exécution d'un travail similaire, ainsi que les capacités techniques précises.	15 %	5	O.1	C.1	PROFIL DE L'ENTREPRISE DU SOUMISSIONNAIRE ET STRATÉGIE DE LA VISION	2 %
			39	O.2	C.2	RÉFÉRENCES - CAPACITÉS EN MATIÈRE DE SERVICES GÉRÉS	2 %
			18	-	C.3	VÉRIFICATION DES CLIENTS CITÉS EN RÉFÉRENCE	5 %
			3	-	C.4	ATTESTATIONS DU SOUMISSIONNAIRE	2 %
			5	-	C.5	EXPÉRIENCE TECHNIQUE EN SOUTIEN AUX TECHNOLOGIES MODERNES	2 %
			5	-	C.6	EXPÉRIENCE TECHNIQUE EN SOUTIEN AUX CLIENTS QUI DÉSIRENT METTRE EN PLACE DES TECHNOLOGIES ÉMERGENTES	2 %
SOLUTION	Qualité et exhaustivité de la solution technique générale en réponse aux exigences détaillées et aux objectifs d'approvisionnement de SPC.	45 %	20	O.3	C.7	ÉQUIPE DE PRESTATION PRINCIPALE	5 %
			10	O.5	C.9	APPROCHE EN MATIÈRE DE SOLUTION DE BUREAU DE SERVICE	10 %
			10	O.6	C.10	APPROCHE EN MATIÈRE DE GESTION DU SERVICE	5 %
			10	O.7	C.11	GOVERNANCE ET GESTION DE LA RELATION	5 %
			5	O.8	C.12	STRATÉGIE DE SÉLECTION ET DE MAINTIEN EN POSTE DES RESSOURCES HUMAINES	5 %
			10	O.9	C.13	EMPLACEMENTS ET INFRASTRUCTURE DE PRESTATION	2 %
			5	O.10	C.14	PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS ET REPRISE APRÈS SINISTRE	8 %
			10	O.11	C.15	APPROCHE EN MATIÈRE DE SOLUTION DE SÉCURITÉ	5 %
-	O.14	-	RESPECT DES EXIGENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ OU PLAN AFIN D'ASSURER LA CONFORMITÉ	-			
TRANSITION	Les composantes clés de la transition, notamment les plans de transition, le calendrier et l'approche de transformation.	8 %	20	O.4	C.8	ÉQUIPE DE GESTION DE LA TRANSITION	3 %
			-	O.12	-	CAPACITÉ À RÉALISER UNE FORMATION EN GESTION DES SERVICES DE TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (GSTI)	-
			15	O.13	C.16	PLAN/CALENDRIER DE TRANSITION	5 %
SERVICES À VALEUR AJOUTÉE	Évaluation des services « supplémentaires » offerts par le soumissionnaire et toute autre proposition (avec des exemples).	2 %	5	-	C.17	ÉLÉMENTS À VALEUR AJOUTÉE	2 %

## **Partie 2 – Modèle de soumission**

Les soumissionnaires sont tenus de préparer leurs réponses techniques à l'aide de ce modèle.

Ce modèle de soumission s'harmonise directement avec la **partie 1 de la présente pièce jointe 4.2**. Le modèle contient trois sections : Section 1 – Guide de formatage et de structure des réponses aux critères obligatoires, Section 2 – Guide de formatage et de structure des réponses aux critères cotés et Section 3 – Formulaire de réponse. Les soumissionnaires doivent suivre les directives fournies dans la colonne Guide en matière de mise en forme et de structure et les formulaires de réponse fournis à la section 3 lorsqu'on en fait la demande, ou se référer aux instructions dans la colonne Guide en matière de mise en forme et de structure lorsqu'aucun formulaire n'est disponible.

Les soumissionnaires doivent préparer leurs réponses en fonction de la structure de chapitres et de sections suivante :

1. Section 1 – Critères obligatoires

- i. O.1
- ii. O.2 – formulaire fourni à la section 3 ci-dessous
- iii. O.3 – formulaire fourni à la section 3 ci-dessous
- iv. O.4 – formulaire fourni à la section 3 ci-dessous
- v. O.5
- vi. O.6
- vii. O.7
- viii. O.8
- ix. O.9
- x. O.10
- xi. O.11
- xii. O.12
- xiii. O.13
- xiv. O.14

2. Section 2 - Critères cotés

- i. C.1
- ii. C.2 – formulaire fourni à la section 3 ci-dessous
- iii. C.3 – formulaire fourni à la section 3 ci-dessous
- iv.

## [Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

- v. C.5 – formulaire fourni à la section 3 ci-dessous
- vi. C.6 – formulaire fourni à la section 3 ci-dessous
- vii. C.7 – formulaire fourni à la section 3 ci-dessous
- viii. C.8 – formulaire fourni à la section 3 ci-dessous
- ix. C.9
- x. C.10
- xi. C.11
- xii. C.12
- xiii. C.13 – formulaire fourni à la section 3 ci-dessous
- xiv. C.14
- xv. C.15 – veuillez répondre dans la pièce jointe 5.1 – Réponse aux contrôles informatiques
- xvi. C.16
- xvii. C.17

Pour bien comprendre le contenu exigé dans chaque section, les soumissionnaires peuvent consulter les critères d'évaluation (Partie 1).

## Section 1 – Guide de formatage et de structure des réponses aux critères obligatoires

Numéro de l'exigence	Critère	Guide de formatage et de structure	Guide sur la longueur de la page
O.1	<b>Profil de l'entreprise du soumissionnaire et stratégie de la vision</b>	Fournir un sommaire exécutif. Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Exigence obligatoire » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée est de 2 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.
O.2	<b>Références - Capacités en matière de services gérés</b>	Utiliser le <b>Tableau des références O.2</b> figurant à la section 3.1, Formulaire de réponse aux critères obligatoires.	La longueur suggérée est de 1 page par exemple de référence, y compris les diagrammes et les tableaux.
O.3	<b>Équipe de prestation de principale</b>	Utilisez le <b>Tableau des ressources O.3 - Équipe de prestation principale</b> figurant à la section 3.1, Formulaire de réponse obligatoires	La longueur suggérée est de 1 page par ressource.
O.4	<b>Équipe de gestion de la transition</b>	Utilisez le <b>Tableau des ressources O.4 - Équipe de gestion de la transition</b> fournir à la section 3.1, Formulaire de réponse obligatoires	La longueur suggérée est de 1 page par ressource.
O.5	<b>Approche en matière de solution de bureau de service</b>	Fournir un sommaire exécutif. Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Exigence obligatoire » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée est de 2 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.
O.6	<b>Approche en matière de gestion du service</b>	Fournir un sommaire exécutif. Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Exigence obligatoire » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée est de 2 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.
O.7	<b>Gouvernance et gestion de la relation</b>	Fournir un sommaire exécutif. Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Exigence obligatoire » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée est de 2 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

O.8	<b>Stratégie de sélection et de maintien en poste des ressources humaines</b>	Fournir un sommaire exécutif. Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Exigence obligatoire » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée de la réponse est de 2 pages.
O.9	<b>Emplacements et infrastructure de prestation</b>	Fournir un sommaire exécutif. Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Exigence obligatoire » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée est de 2 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.
O.10	<b>Plan de continuité des activités et reprise après sinistre</b>	Fournir un sommaire exécutif. Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Exigence obligatoire » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée est de 2 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.
O.11	<b>Approche en matière de solution de sécurité</b>	Fournir un sommaire exécutif. Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Exigence obligatoire » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée est de 10 pages, y compris les diagrammes.
O.12	<b>Capacité à réaliser une formation en gestion des services de technologie de l'information (GSTI)</b>	Fournir un sommaire exécutif. Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Exigence obligatoire » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée est de 1 page, y compris les diagrammes et les tableaux.
O.13	<b>Plan/calendrier de transition</b>	Fournir un sommaire exécutif. Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Exigence obligatoire » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée est de 2 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.
O.14	<b>Conformité en matière d'accessibilité ou plan pour réaliser le plan/calendrier de transition à la conformité</b>	Fournir un sommaire exécutif. Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Exigence obligatoire » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée est de 2 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.

## Section 2 – Guide de formatage et de structure des réponses aux critères cotés

Numéro de l'exigence	Critère	Guide de formatage et de structure	Guide sur la longueur de la page
C.1	<b>Profil de l'entreprise du soumissionnaire et stratégie de la vision</b>	Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Sous-catégorie/Description » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée est de 5 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.
C.2	<b>Références - Capacités en matière de services gérés</b>	Utiliser le <b>Tableau des références C.2</b> figurant à la section 3.2, Formulaire de réponse aux critères cotés.	La longueur suggérée est de 2 pages par exemple de référence, y compris les diagrammes et les tableaux.
C.3	<b>Vérification des clients cités en référence</b>	La vérification des références sera effectuée sur l'un des contacts de référence du soumissionnaire à partir de la réponse au critère obligatoire O.2.	S. O.
C.4	<b>Attestations du soumissionnaire</b>	Utilisez les attestations <b>du soumissionnaire C.4</b> fournies à la section 3.2, Formulaire de réponse cotée.	La longueur suggérée est de 1 page, y compris les diagrammes et les tableaux, et <u>excluant</u> les copies des attestations valides.
C.5	<b>Expérience technique en soutien aux technologies modernes</b>	Utiliser le <b>Tableau des références C.5 – Expertise technique en soutien aux technologies modernes</b> figurant à la section 3.2, Formulaire de réponse aux critères cotés.	La longueur suggérée est de 5 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.
C.6	<b>Expérience technique en soutien aux clients qui désirent mettre en place des technologies émergentes</b>	Utilisez le <b>Tableau de références C.6 – Expertise technique en soutien aux clients qui désirent mettre en place des technologies émergentes</b> fourni dans la section 3.2.	La longueur suggérée est de 5 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.
C.7	<b>Équipe de prestation principale</b>	Utilisez le <b>Tableau des ressources C.7 – Équipe de prestation principale</b> fourni dans la section 3.2.	La longueur suggérée est de 5 pages par ressource.
C.8	<b>Équipe de gestion de la transition</b>	Utilisez le <b>Tableau des ressources C.8 – Équipe de transition</b> fourni dans la section 3.2.	La longueur suggérée est de 5 pages par ressource.
C.9	<b>Approche en matière de solution de bureau de service</b>	Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne	La longueur suggérée est de 15 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

		« Sous-catégorie/Description » de la section Critères d'évaluation.	
C.10	<b>Approche en matière de gestion du service</b>	Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Sous-catégorie/Description » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée est de 10 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.
C.11	<b>Gouvernance et gestion de la relation</b>	Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Sous-catégorie/Description » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée est de 10 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.
C.12	<b>Stratégie de sélection et de maintien en poste des ressources humaines</b>	Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Sous-catégorie/Description » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée est de 10 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.
C.13	<b>Lieux de livraison et infrastructure</b>	Utilisez les <b>certificats de leadership en matière d'énergie et de conception éronimentale C.13</b> fournis à la section 3.2, Formulaire de réponse aux critères cotés.	La longueur suggérée est de 1 page, y compris les diagrammes et les tableaux, et excluant les copies des attestations valides.
C.14	<b>Plan de continuité des activités et reprise après sinistre</b>	Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Sous-catégorie/Description » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée est de 10 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.
C.15	<b>Approche en matière de solution de sécurité</b>	Structure de phrase simple. Utilisez la pièce jointe 5.1 Réponse aux contrôles informatiques pour répondre à la C.15, pour chaque contrôle de sécurité. À l'aide des onglets distincts fournis pour le BSE et le BSUF, le fournisseur devrait fournir des réponses à la C.15 pour les 93 contrôles de la colonne F. Des artefacts devraient être intégrés à la colonne G, en plus d'une brève description.	La longueur maximale de réponse pour l'ensemble des artefacts est de 60 pages, au total.
C.16	<b>Plan/calendrier de transition</b>	Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Sous-catégorie/Description » de la section Critères d'évaluation.	La longueur suggérée est de 20 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.
C.17	<b>Éléments à valeur ajoutée</b>	Structures de phrases et de paragraphes simples. Pour améliorer la navigation et la capacité à différencier et à situer le contenu de votre proposition, veuillez utiliser les	La longueur suggérée est de 5 pages, y compris les diagrammes et les tableaux.

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

		en-têtes comme indiqué, en faisant référence aux éléments décrits dans la colonne « Sous-catégorie/Description » de la section Critères d'évaluation.	
--	--	---	--

## Section 3 – Formulaires de réponse

Cette section contient les modèles à utiliser avec certains critères obligatoires et cotés. Si un modèle doit être utilisé, il en sera fait mention dans la colonne « Guide de mise en forme et de structure ».

### Section 3.1 – Formulaires de réponse aux critères obligatoires

<b>O.2 Références - Tableau des capacités des services gérés (remplir un tableau distinct pour chaque référence)</b>	
1. Nom et adresse de l'organisation du client :	
2. Nombre d'utilisateurs finaux qui ont reçu le service géré :	
3. Nom, titre, numéro de téléphone et adresse de courriel du cadre responsable du projet :	
4. Sommaire du contrat référence - Donner un aperçu du contrat, y compris, mais sans s'y limiter :	
a) Valeur annuelle (en dollars canadiens, taxes comprises, ou l'équivalent) :	
<b>REMARQUE : Pour chaque contrat de référence, la valeur facturée du contrat en services professionnels doit totaliser au moins 3 000 000 \$ CA (taxes incluses) ou l'équivalent.</b>	
b) Date d'attribution et date d'expiration du contrat des services fournis :	
<b>NOTE : chaque contrat de référence doit être actif ou avoir été actif au cours des cinq (5) dernières années pendant une période minimale de douze mois avant la date d'affichage de la demande de propositions pour la présente demande de propositions.</b>	
c) Portée des services fournis :	
<b>NOTE : pour chaque contrat de référence, le champ d'application du contrat du soumissionnaire doit avoir inclus le champ d'application suivant : Les services du bureau de service qui comprennent le soutien du point de contact unique (SPOC) pour les utilisateurs finaux, les services de gestion des demandes de service et des incidents, les services d'administration des utilisateurs finaux, le soutien des services IDAM et le soutien d'autoassistance par le biais d'un portail en ligne;</b>	
<b>REMARQUE : Au moins un des contrats de référence (sur les trois contrats proposés) devait comprendre des services de transition.</b>	

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

d) Portée de la prestation des services (nombre d'utilisateurs, couverture géographique, etc.) :	
e) Pour les deux (2) dernières années, fournir quatre (4) mesures du rendement des services, dont l'une (1) doit être la satisfaction du client (4 IRC avec 2 années de données résumées chacun) :	
<b>Tableau des ressources O.3 – Équipe de prestation principale</b> (remplir un tableau distinct pour chaque ressource)	
Nom de la ressource :	
Nombre d'années d'expérience pertinente : <b>REMARQUE : L'expérience pertinente se définit comme suit : expérience en supervision de gestion pour des services de bureau de service pour des organisations de 4 000 utilisateurs ou plus.</b>	
Liste des clients auprès desquels l'expérience pertinente a été acquise, en indiquant lesquels sont des clients canadiens :	
Éducation postsecondaire, formation ou attestations valides :	

<b>Tableau des ressources O.4 – Équipe de transition</b> (remplir un tableau distinct pour chaque ressource)	
Nom de la ressource :	
Nombre d'années d'expérience pertinente : <b>REMARQUE : L'expérience pertinente se définit comme suit : expérience en supervision de gestion pour des services de bureau de service pour des organisations de 4 000 utilisateurs ou plus.</b>	
Liste des clients auprès desquels l'expérience pertinente a été acquise, en indiquant lesquels sont des clients canadiens :	
Éducation postsecondaire, formation ou attestations valides :	

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

**Section 3.2 – Formulaires de réponse aux critères cotés**

<b>Tableau de référence C.2 – Tableau des capacités en matière de services gérés (remplir un tableau distinct pour chaque référence)</b>	
1. Nom et adresse de l'organisation du client :	
2. Nombre d'utilisateurs finaux qui ont reçu le service géré :	
3. Nom, titre, numéro de téléphone et adresse de courriel du cadre responsable du projet :	
4. Sommaire du contrat référence - Donner un aperçu du contrat, y compris, mais sans s'y limiter :	
a) Valeur annuelle (en dollars canadiens, taxes comprises, ou l'équivalent) :	
<b>REMARQUE : Pour chaque contrat de référence, la valeur facturée du contrat en services professionnels doit totaliser au moins 3 000 000 \$ CA (taxes incluses) ou l'équivalent.</b>	
b) Date d'attribution et date d'expiration du contrat des services fournis :	
<b>NOTE : chaque contrat de référence doit être actif ou avoir été actif au cours des cinq (5) dernières années pendant une période minimale de douze mois avant la date d'affichage de la demande de propositions pour la présente demande de propositions.</b>	
c) Portée des services fournis :	
<b>NOTE : pour chaque contrat de référence, le champ d'application du contrat du soumissionnaire doit avoir inclus le champ d'application suivant : Les services du bureau de service qui comprennent le soutien du point de contact unique (SPOC) pour les utilisateurs finaux, les services de gestion des demandes de service et des incidents, les services d'administration des utilisateurs finaux, le soutien des services IDAM et le soutien d'autoassistance par le biais d'un portail en ligne;</b>	
<b>REMARQUE : Au moins un des contrats de référence (sur les trois contrats proposés) devait comprendre des services de transition.</b>	
d) Portée de la prestation des services (nombre d'utilisateurs, couverture géographique, etc.) :	
e) Pour les deux (2) dernières années, fournir quatre (4) mesures du rendement des services, dont l'une (1) doit être la satisfaction du client (4 IRC avec 2 années de données résumées chacun) :	

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

<b>C.3 Attestations du soumissionnaire</b> (indiquer si l'entreprise possède ou non l'attestation, la date d'octroi, les dates de renouvellement, etc., dans la colonne Réponse. Joindre une copie de l'attestation à la réponse. )	
<b>Attestation</b>	<b>Colonne Réponse</b>
ISO/IEC 20000 – Gestion des services des technologies de l'information (GSTI)	
ISO/IEC 27000 – Systèmes de gestion de la sécurité de l'information	
ISO 22301 – Management de la continuité d'activité	
CMMI ou CMMI V2.0	

<b>Tableau de référence O.5 – Expertise technique en soutien aux technologies modernes</b> (remplir un tableau distinct pour chaque exemple)	
Nom et adresse de l'organisation du client :	
Nombre d'utilisateurs finaux qui ont recours à la technologie moderne;	
Nom/type de technologie prise en charge, y compris une description de la façon dont elle est utilisée par le client :	
Succès du soumissionnaire à prendre en charge la technologie moderne :	
Défis du soumissionnaire à prendre en charge la technologie moderne :	

<b>Tableau de référence C.6 – Expertise technique en soutien aux clients qui désirent mettre en place des technologies émergentes</b> (remplir un tableau distinct pour chaque référence)	
Nom et adresse de l'organisation du client :	
Nombre d'utilisateurs finaux qui ont recours à la technologie moderne;	
Nom/type de technologie prise en charge, y compris une description de la façon dont elle est utilisée par le client :	

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

Succès du soumissionnaire à prendre en charge la technologie moderne :	
Défis du soumissionnaire à prendre en charge la technologie moderne :	

<b>Tableau des ressources C.7 – Équipe de prestation principale</b> (remplir un tableau distinct pour chaque ressource)	
Nom de la ressource :	
Nombre d'années d'expérience pertinente : <i><b>REMARQUE : L'expérience pertinente se définit comme suit : expérience en supervision de gestion pour des services de bureau de service pour des organisations de 4 000 utilisateurs ou plus.</b></i>	
Liste des clients auprès desquels l'expérience pertinente a été acquise, en indiquant lesquels sont des clients canadiens :	

<b>Tableau des ressources C.8 – Équipe de transition</b> (remplir un tableau distinct pour chaque ressource)	
Nom de la ressource :	
Nombre d'années d'expérience pertinente : <i><b>REMARQUE : L'expérience pertinente se définit comme suit : expérience en supervision de gestion pour des services de bureau de service pour des organisations de 4 000 utilisateurs ou plus.</b></i>	
Liste des clients auprès desquels l'expérience pertinente a été acquise, en indiquant lesquels sont des clients canadiens :	

<b>Certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)</b> (installation complète – indiquer si vous possédez ou non la certification, la date d'attribution, les renouvellements, etc. dans la colonne Réponse. Joindre une copie de la certification à la réponse.)	
Adresse de l'installation :	Colonne Réponse

[Volet A] Pièce jointe 4.1 – Critères d'évaluation et modèle de soumission technique

--	--