

SERVICES PARTAGÉS CANADA

Sollicitation par défi (SPD) pour Gestion de la performance des applications (GTA)

Sollicitation par défi n° :	R000067885	Date	15/07/2020
-----------------------------	------------	------	------------

Bureau de distribution	Services partagés Canada 180, rue Kent, 13 ^e étage Ottawa (Ontario) K1P 0B5	
Autorité contractante (L'autorité contractante est la personne-ressource pour tous les aspects du processus d'approvisionnement, notamment toute question et tout commentaire relatifs au présent document.)	Position	Agnes Kowalska Agente principale d'approvisionnement
	Numéro de téléphone	343-551-9034
	Adresse de courriel	agnes.kowalska2@canada.ca
	Adresse postale	427 Laurier Ave. W, 3rd floor, K1R 5C7, Ottawa, Canada
Date et heure de clôture	4 août 2020 à 15:00	
Pré-qualification	27 août 2020 à 15h00	
Fermeture des soumissions		
Fuseau horaire	Heure de l'Est (HE)	
Destination des biens ou des services	Région de la capitale nationale	

Table des matières

PARTIE 1 — RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	1
PARTIE 2 — INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES.....	8
PARTIE 3 — INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES PROPOSITIONS.....	12
PARTIE 4 — PARTIE 4 — PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION	18
PARTIE 5 — ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	25
PARTIE 6 — CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	29

Ce processus d'approvisionnement comprend deux volets: une présélection suivie d'une sollicitation par défi.

À la différence d'un approvisionnement traditionnel, les exigences ne sont pas entièrement définies au stade de l'affichage sur Achat et vente. Dans le cadre de cette sollicitation, SPC fait appel au secteur privé pour compléter la définition des exigences. Le soumissionnaire devra fournir des informations à des étapes prédéfinies au cours du processus.

La liste des annexes et pièces jointes associées à chacune des deux volets est fournie ci-dessous.

Applicable au processus de pré-qualification

Annexe A – Énoncé du problème, défis, exigences minimales et personas

Formulaires à être utilisés par les soumissionnaires

Pièce jointe 1 – Formulaire de qualification des soumissionnaires

Applicable à la sollicitation par défi (seront ajoutés plus tard dans le processus)

Formulaires

PIÈCE JOINTE 1 — Formulaire de présentation de la soumission

PIÈCE JOINTE 2 — FORMULAIRE DE PROPOSITION FINANCIÈRE

PIÈCE JOINTE 3 — Formulaire d'autorisation d'éditeur de logiciel

PIÈCE JOINTE 4 — CRITÈRES D'ÉVALUATION

Annexes

ANNEXE A — ÉNONCÉ DE DÉFIS (ED)

ANNEXE B — BASE DE PAIEMENT

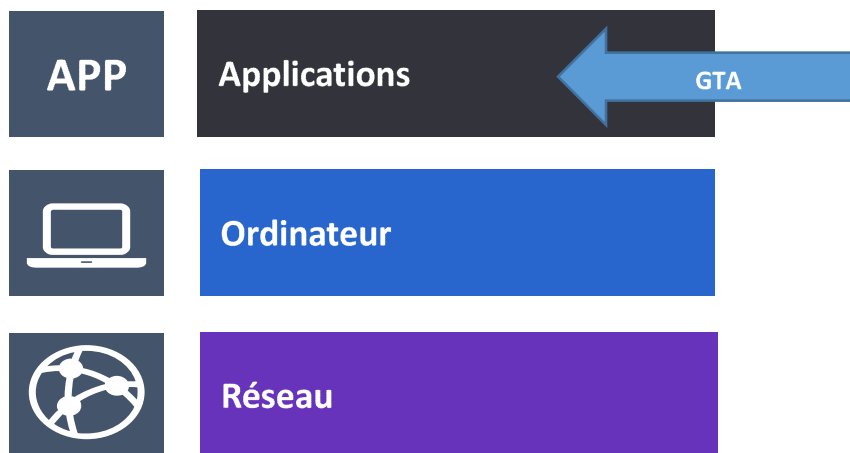
ANNEXE C — LISTE DE CONTRÔLE DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LCES)

PARTIE 1 — RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Le Centre d'expertise pour l'approvisionnement souple et novateur (CEASN) mène actuellement un projet pilote de cadre renouvelé de passation de marchés : Processus de passation de marchés 3.0 (PPM3.0). Ce processus propose des outils et des mécanismes d'approvisionnement flexibles qui permettent d'améliorer la capacité de SPC concernant la rapidité et la production de meilleurs résultats à l'aide de la fonction d'approvisionnement.

Cette sollicitation par défi est l'un des projets pilotes du CEASN.

1.1 Exigences



La gestion de la performance des applications (GTA) surveille et gère la performance et la disponibilité des applications. GTA détecte et diagnostique les problèmes de performance des applications complexes afin de maintenir le niveau de service attendu.

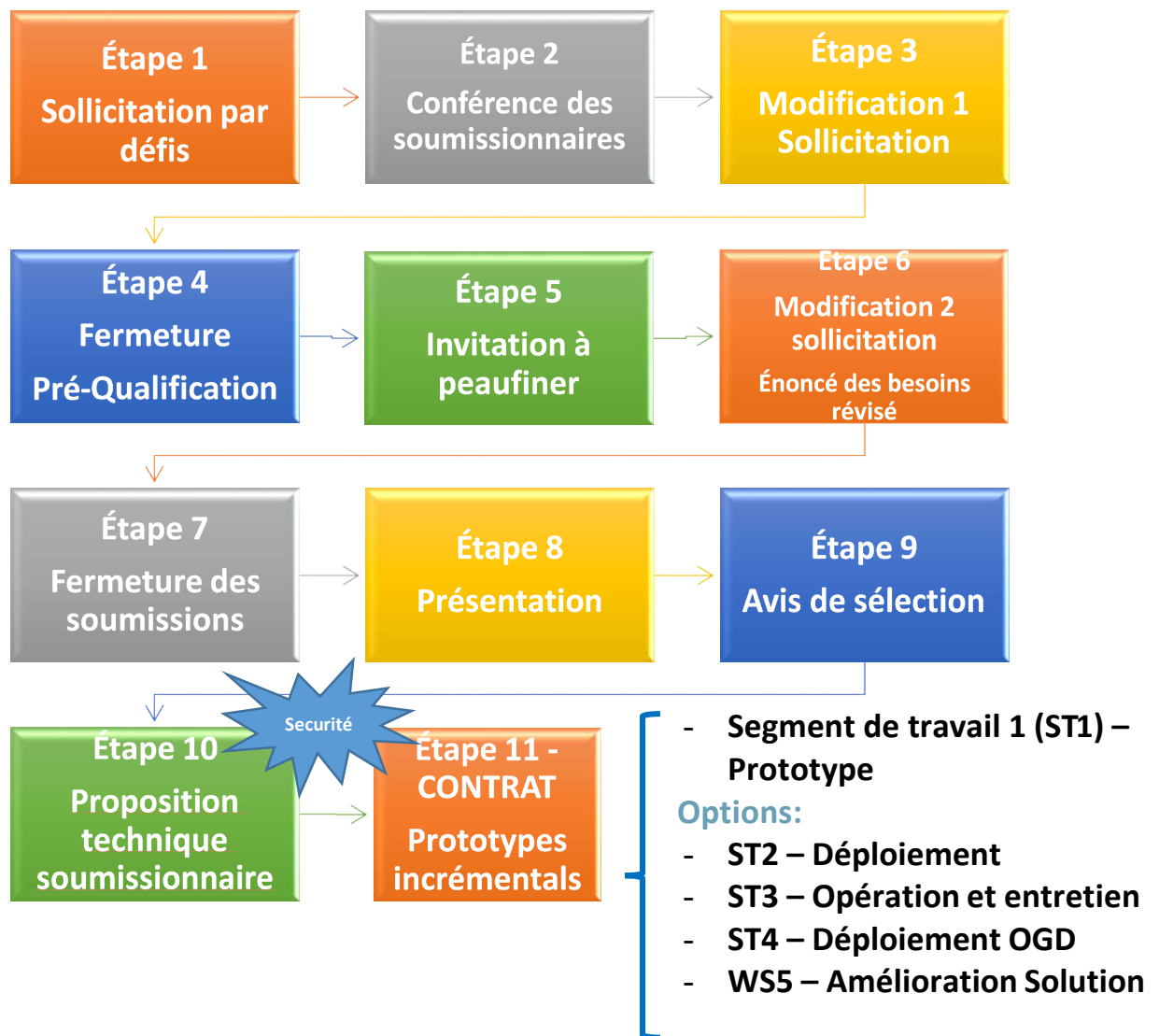
Plus précisément, GTA est une solution qui va :

- Surveiller de manière proactive la disponibilité et la performance des applications.
- Améliorer le temps moyen de détection et de réparation des incidents.
- Mesurer l'expérience utilisateur avec applications surveillés.
- Fournir un tableau de bord en temps réel des indicateurs de performance clés pour les applications critiques.

Nous estimons que la solution sera déployée à 600 applications dans les quatre prochaines années.

1.2 Processus d'approvisionnement

Les principales étapes du processus d'approvisionnement sont les suivantes. Les détails se trouvent dans les sections qui suivent.



Étape 1 — Affichage d'une sollicitation par défi (SPD) : Par rapport à un approvisionnement traditionnel, où le besoin est entièrement défini, cet appel d'offres divulgue le besoin sous forme d'énoncés de problèmes, de défis et d'exigences minimales et invite les soumissionnaires à proposer des solutions pour les résoudre. Les soumissionnaires trouveront les détails de ces éléments dans l'énoncé des défis (ED).

Étape 2 — Conférence des soumissionnaires: Au cours de la Conférence des soumissionnaires, le Canada donnera un aperçu de l'approche et recueillera les commentaires du secteur privé sur le processus d'approvisionnement et le cadre d'évaluation proposés.

Étape 3 — Modification 1 à la sollicitation: Le Canada pourrait modifier le SPD à la suite de la consultation effectuée pendant la référence des soumissionnaires.

Étape 4 — Pré-qualification: Afin de passer à l'étape suivante du processus d'approvisionnement, les soumissionnaires doivent soumettre la pièce jointe 1 - Formulaire de qualification du soumissionnaire. Les soumissions reçues seront évaluées à l'aide de la grille de qualification incluse dans le formulaire. Un maximum de dix (10) soumissionnaires pourrait être qualifiés

Étape 5 — Invitation à peaufiner

Les soumissionnaires qualifiés à l'étape 4 seront invités à participer à l'invitation à peaufiner qui ne sera pas notée.

Les objectifs de l'ITR sont les suivants:

1. Peaufiner la définition des besoins en interagissant avec les soumissionnaires concernant les exigences de performance de la ou des solutions.
2. Permettre aux soumissionnaires d'influencer la conception de la solution en présentant des solutions qui ont le potentiel de résoudre le problème identifié par le Canada.

La participation à l'étape 4 n'est pas obligatoire pour soumettre une offre, mais elle est fortement recommandée.

Étape 6 — Modification 2 à la sollicitation :

Sur la base des commentaires reçus, le Canada publiera une modification à la SPD (si nécessaire). Cette modification inclut les exigences finales.

Étape 7 — Clôture de la sollicitation

Seuls les soumissionnaires qui se sont qualifiés à l'étape 4 peuvent soumettre une soumission en utilisant le formulaire de soumission. Contrairement à un appel d'offres traditionnel, il n'est pas demandé aux soumissionnaires de fournir une proposition technique écrite complète à l'étape 7. Voir les instructions à l'intention des soumissionnaires, parties 2 et 3.

Étape 8 — Présentation

Les soumissionnaires qui se conforment aux exigences de procédure obligatoires seront invités à faire une présentation qui sera notée aux fins de l'évaluation.

Étape 9 — Avis de sélection

En fonction des résultats du processus de sélection (définis plus en détail dans les sections 3 et 4), les soumissionnaires les mieux classés seront informés de l'intention du Canada de procéder à l'attribution des contrats. Jusqu'à quatre (4) contrats prototypes seront conclus. Le Canada se réserve le droit de conclure moins de quatre (4) contrats prototypes.

Étape 10 — Soumission technique du soumissionnaire

Les soumissionnaires notifiés à l'étape 8 seront invités à soumettre leur proposition technique, en décrivant par écrit les éléments démontrés à l'étape 8 ainsi que toute exigence supplémentaire que le soumissionnaire estime nécessaire pour résoudre les problèmes. La proposition technique fera partie du contrat résultant.

Étape 11 — Attribution du contrat — Prototypes incrémentaux

Le Canada prévoit attribuer jusqu'à quatre (4) contrats à options multiples pour

prototyper concurremment les solutions sélectionnées. La durée de l'étape du prototype est de 3 mois. La valeur maximale du contrat pour l'étape 10 est de 25 000 \$ CA.

1.3 Évaluation de la capacité de l'organisation

Au cours de l'étape 11, le Canada peut demander des informations pour vérifier la capacité fiduciaire d'un soumissionnaire à déployer intégralement sa solution dans l'environnement du Canada et éventuellement dans les systèmes d'autres ministères.

1.4 Choix de la solution à déployer

Sur la base des résultats des solutions dont un prototype a été testé par les soumissionnaires sélectionnés, le Canada choisira une solution qui sera entièrement déployée dans l'environnement de SPC. Les paramètres qui seront pris en considération par le Canada pour choisir la ou les solutions à déployer sont définis dans l'ED.

1.5 Options disponibles sous le contrat résultant

Option 1 — Déploiement dans l'environnement du Canada (SPC)

Si les résultats des prototypes sont concluants, le Canada peut exercer l'option 1 pour déployer les solutions dans l'environnement du SPC.

Option 2 — Fonctionnement et entretien

Le Canada peut exercer l'option 2 pour demander des services d'exploitation et de maintenance.

Option 3 — Déploiement dans d'autres ministères

Le Canada peut exercer l'option 3 pour déployer les solutions dans les environnements d'autres ministères du gouvernement du Canada (autres que SPC).

Option 4 — Amélioration de la solution

Le Canada peut exercer l'option 4 pour demander des améliorations à la solution déployée.

PARTIE 2 — INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

- a) Toutes les instructions, clauses et conditions désignées dans la sollicitation par défi par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA), ([Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat \[CCUA\] — Achatsetventes.gc.ca](#)), publié par TPSGC.
- b) Les soumissionnaires qui présentent une proposition s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la SPD et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.
- c) Le document 2003 (2019-03-04), Instructions uniformisées — biens ou services – besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans cette sollicitation par défi et en fait partie intégrante; il est modifié comme suit :

Section 03 Instructions, clauses et conditions uniformisées :

Supprimer : « Conformément à la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, L.C., 1996, ch. 16 »;

Section 09, Dédouanement : supprimée en entier.

Section 13, Communications – Période de la demande de soumissions

Supprimer : Afin d'assurer l'intégrité du processus d'appel à la concurrence, toutes les demandes de renseignements, et autres communications ayant trait à la demande de soumissions doivent être adressées uniquement à l'autorité contractante dont le nom est indiqué dans la demande de soumissions. Le défaut de se conformer à cette exigence pourrait avoir pour conséquence que la soumission soit déclarée non recevable.

Insérer : Point de contact unique : Afin d'assurer l'intégrité du processus d'approvisionnement concurrentiel, toutes les questions formelles et autres communications ayant trait à la demande de soumissions doivent être adressées uniquement à l'autorité contractante dont le nom est indiqué dans la demande de soumissions. Alors que les fonctionnaires (prenant part ou non à ce processus d'approvisionnement) pourraient participer à des échanges dans d'autres forums, notamment les médias sociaux, les renseignements officiels liant le Canada ne seront disponibles qu'auprès de l'autorité contractante et les soumissionnaires qui souhaiteraient se fier à d'autres renseignements le font à leurs propres risques.

Section 14, Justification des prix :

Supprimer : Lorsque la soumission d'un soumissionnaire est la seule soumission déclarée recevable, le soumissionnaire doit fournir, à la demande du gouvernement du Canada, un ou plusieurs des documents suivants pour justifier le prix :

Insérer : Sur la demande du gouvernement du Canada, le soumissionnaire doit fournir un ou plusieurs (selon le cas) des documents suivants pour justifier le prix :

En cas de divergence entre les clauses du document 2003, Instructions uniformisées et de la présente, les dispositions pertinentes de la présente prévalent. Toute référence à TPSGC dans les Instructions uniformisées est interprétée comme Canada.

2.2 Demandes de renseignements — Sollicitation

Les questions et commentaires concernant cette sollicitation peuvent être soumis conformément à la section 13 de 2003, Instructions uniformisées intitulées « Communications ». Toutefois, au lieu de l'échéance indiquée dans les instructions uniformisées, il y aura 2 périodes de questions, comme suit :

- a) **Période de questions 1** : Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au plus tard trois (3) jours civils avant la date de la Conférence des soumissionnaires. Les demandes de renseignements reçues qui ne satisfont pas à cette condition pourraient ne pas être traitées durant la Conférence des soumissionnaires.
- b) **Période de questions 2** : Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au plus tard cinq (5) jours civils avant la date de clôture de la sollicitation par défi, Étape 7. Les demandes de renseignements reçues qui ne satisfont pas à cette condition pourraient ne pas être traitées.

Si le Canada ne répond pas à la (aux) date (s) et à l'heure (s) indiquées ci-dessus, le délai de clôture de la sollicitation par défi sera prolongé du même nombre de jours que le ou les retards.

Les soumissionnaires doivent citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la SPD auquel se rapporte la question. Ils doivent prendre soin d'expliquer chaque question en donnant suffisamment de détails pour permettre au gouvernement du Canada de fournir une réponse exacte. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le gouvernement du Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le gouvernement du Canada peut réviser les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif et de permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le gouvernement du Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

2.3 Autorité contractante

L'autorité contractante de la présente SPD est :

Ministère : Services partagés Canada
Adresse : 427 avenue Laurier Ouest, 3^e étage
Numéro de téléphone : 343-551-9034
Courriel : agnes.kowalska2@canada.ca

2.4 Lois applicables

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario, Canada et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans compromettre la validité de leur proposition, en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix dans le formulaire de présentation de la proposition. Si aucun changement n'est effectué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.

2.5 Conférence des soumissionnaires

Deux Conférences des soumissionnaires auront lieu le 21 juillet 2020 comme suit :

Langue du Webinaire	Date	Heure	Lien pour rejoindre
<i>anglais</i>	2020-07-21	14h00 HAE	Rejoindre la réunion Microsoft Teams
<i>français</i>	2020-07-21	15h00 HAE	Rejoindre la réunion Microsoft Teams

Dans le cadre de la Conférence des soumissionnaires, on examinera la définition du besoin et on répondra aux questions qui seront posées. On recommande aux soumissionnaires ayant l'intention de déposer une proposition d'y participer. Toutefois, les soumissionnaires qui ne participeront pas à la séance d'information pourront tout de même soumissionner à l'Étape 6.

2.6 Pré-qualification

Les soumissionnaires doivent soumettre le formulaire de qualification des soumissionnaires avant la date indiquée à la page 1. Les soumissions reçues seront évaluées en utilisant les critères de qualification inclus dans le formulaire.

Les 10 soumissionnaires les mieux cotés ayant obtenu au moins 60% seront invités à l'invitation à peaufiner (étape 5) et seront autorisés à soumissionner.

2.7 Invitation à peaufiner – Étape 5

Les soumissionnaires qualifiés seront invités à participer aux séances d'invitation à peaufiner auront lieu dans la semaine du 10 août.

En résumé, un soumissionnaire qui participe aux sessions laP consent à ce qui suit:

1. Répondre au questionnaire pour fournir des commentaires sur les énoncés du problème et les exigences minimales, et pour répondre à d'autres questions. (activité individuelle)
2. Participer à une discussion interactive basée sur les résultats du questionnaire (tous les soumissionnaires)
3. Présenter sa solution et expliquez comment cette solution pourrait résoudre le problème et les défis identifiés par le Canada. (séance individuelle).
4. Fournir des commentaires sur sa participation après le processus d'approvisionnement. (séance individuelle)

L'étape 4 aidera le Canada à finaliser la sollicitation par défi. Par conséquent, les interactions et les présentations ne seront ni notées ni prises en compte dans le processus d'évaluation et de sélection.

Toutes les questions, réponses et modifications apportées à la SPD à la suite des Conférence des soumissionnaires et les invitations à peaufiner seront publiées en tant que modification à la SPD. Toutes les questions et réponses seront documentées et feront partie de la SPD (Étape 6).

À la discrétion du gouvernement du Canada, d'autres Conférence des soumissionnaires d'invitation à peaufiner peuvent être organisés aux mêmes fins que celles décrites ci-dessus. Dans ce cas, les détails logistiques seront publiés par le biais d'une modification de la SPD.

PARTIE 3 — INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES PROPOSITIONS

Ce processus d'approvisionnement comprend deux composantes: une présélection suivie d'une sollicitation par défi.

3.1 Présentation de documents écrits par les soumissionnaires

Les soumissionnaires peuvent être tenus de présenter des documents écrits à trois étapes différentes :

Pré-qualification

- Étape 4 — Fermeture Pré-qualification

Sollicitation par défi

- Étape 6 — Formulaire de présentation de la soumission et formulaire de proposition financière
- Étape 9 — Soumission technique du soumissionnaire

A - INSTRUCTIONS PRÉQUALIFICATION

Présentation du formulaire de qualification du soumissionnaire :

Les soumissionnaires sont invités à démontrer leurs qualifications au moyen du Formulaire de qualification du soumissionnaire (pièce jointe 1). Tous les formulaires doivent être reçus au plus tard à la date de clôture et heure de Pré-qualification précisées à la page 1 de la SPD.

B – INSTRUCTIONS SOLLICITATION PAR DÉFI

Les instructions fournies pour la sollicitation par défi sont sous forme d'ébauche à ce point ci. Elles seront discutées à l'étape 5, Invitation à peaufiner, et formalisées à l'étape 6.

3.2 Fermeture des soumissions (Étape 7)

3.2.1 Formulaire de présentation de la soumission

Les soumissionnaires sont invités à présenter leur soumission au moyen du Formulaire de présentation des soumissions et du formulaire de proposition financière. Toutes les soumissions doivent être reçues au plus tard à la date de clôture et heure précisées à la page 1 de la SPD.

3.2.2 Présentation de soumissions par voie électronique par le biais du P2P

- a) **Soumission obligatoire par le biais du P2P** : Tous les soumissionnaires doivent soumettre leurs offres par le biais du portail P2P, sauf s'ils ne peuvent le faire pour des raisons indépendantes de leur volonté (disponibilité du P2P ou de l'autorité contractante).

- b) Soumissions non autorisées après la clôture de la demande de soumissions : Après la clôture de la demande de soumissions, le système P2P n'autorisera pas les soumissionnaires à présenter une offre.
- c) Format des documents d'invitation à soumissionner : Les soumissionnaires peuvent présenter les documents d'invitation à soumissionner dans l'un ou l'autre des formats approuvés suivants :
 - i) documents en format PDF;
 - ii) documents pouvant être ouverts avec Microsoft Word ou Microsoft Excel.

Les soumissionnaires qui envoient des documents d'invitation à soumissionner dans d'autres formats le font à leurs propres risques dans la mesure où le Canada pourrait ne pas être en mesure de les lire.

- d) Taille des fichiers : Le portail P2P peut accepter des documents allant jusqu'à 30 Mo chacun. Les soumissionnaires doivent s'assurer de présenter leur offre dans plusieurs documents et chacun de ces documents ne doit pas dépasser 30 Mo. Les soumissionnaires peuvent présenter autant de documents que nécessaire.
- e) Disponibilité du P2P : Si le portail P2P n'est pas disponible pour quelque raison que ce soit au cours des quatre heures précédant la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions, les soumissionnaires qualifiés sont invités à communiquer immédiatement avec l'autorité contractante, tant par courriel que par téléphone. Si l'autorité contractante confirme que le portail P2P est hors service pour quelque raison que ce soit pendant une partie de la période de quatre heures précédant immédiatement la clôture de la demande de soumissions, l'autorité contractante reportera cette échéance de 24 heures. L'autorité contractante enverra un avis concernant un tel report uniquement aux soumissionnaires qui lui ont envoyé un courriel indiquant leur intention de présenter une soumission. L'autorité contractante ajoutera également une modification dans le portail P2P. L'autorité contractante n'est pas dans l'obligation de reporter la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions si la raison pour laquelle un soumissionnaire est incapable d'accéder au portail P2P le concerne lui ou ses systèmes, plutôt qu'un problème lié au système du Canada.
- f) Disponibilité de l'autorité contractante : Pendant les quatre heures précédant la clôture de la demande de soumissions, un représentant du Canada surveillera la boîte de réception des soumissions d'offres et sera disponible par téléphone au numéro de l'autorité contractante indiqué à la page de couverture du présent document (même si le représentant du Canada peut ne pas être l'autorité contractante). Si le soumissionnaire a de la difficulté à transmettre le courriel à l'adresse électronique de la boîte de réception des soumissions d'offres, il devrait communiquer immédiatement avec l'autorité contractante du Canada dont les coordonnées figurent sur la page de couverture du présent document.

- g) Responsabilité des problèmes techniques : En soumettant une proposition, le soumissionnaire confirme qu'il accepte que le gouvernement du Canada ne soit pas responsable :
- i. tout problème technique subi par le soumissionnaire lorsqu'il présente son offre, dont les pièces jointes rejetées ou mises en quarantaine pour des raisons de sécurité par le Canada parce qu'elles comprennent des logiciels malveillants ou un autre code;
 - ii. des problèmes techniques qui empêchent le Canada d'ouvrir les pièces jointes à un courriel. Par exemple, si une pièce jointe est corrompue ou qu'il est impossible de l'ouvrir et de lire le contenu, la proposition sera évaluée sans considérer cette partie. Les soumissionnaires ne pourront pas soumettre des pièces jointes de rechange pour remplacer celles qui sont corrompues ou vides ou qui ont été soumises dans un format n'ayant pas été approuvé.

3.3 Proposition technique du soumissionnaire (Étape 10)

Les soumissionnaires recevant un avis de sélection (étape 9) devront remettre leur soumission technique à l'autorité contractante avant la date indiquée dans l'avis de sélection. Des instructions supplémentaires seront fournies dans l'avis de sélection.

3.4 Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations et les renseignements supplémentaires exigés à la partie 5.

3.5 Soumission de l'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA)

À l'étape 9, tous les soumissionnaires invités à soumettre leur offre technique seront invités à fournir les éléments suivants:

Propriété et affiliation

En tant que partie

- 1) Les noms des sociétés de toutes les coentreprises, partenaires et propriétaires;
- 2) Les noms des sociétés de tous les actionnaires;
- 3) Les noms de tous les FEO avec lesquels ils travailleront;
- 4) Les noms de tous les éditeurs de logiciels avec lesquels ils travailleront;
- 5) Les noms de tous les sous-traitants qu'ils connaissent à l'avance et avec lesquels ils ont l'intention de travailler.

Renseignements sur les produits

- 1) Les noms des produits offerts :
 - a. toutes les vulnérabilités et expositions communes correspondantes;
- 2) Un diagramme de réseau de haut niveau du produit et la façon dont il interagira avec l'infrastructure actuelle (c.-à-d. à qui il parle et avec qui).

PARTIE 4 — PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1 Procédures d'évaluation

Les soumissions seront évaluées en fonction de l'ensemble des exigences énoncées dans la SPD.

Le processus d'évaluation comporte plusieurs étapes, qui sont décrites ci-après. Même si l'évaluation et la sélection seront effectuées par étape, le fait que le Canada passe à une étape ultérieure ne signifie pas qu'il a irréfutablement déterminé que le soumissionnaire a réussi toutes les étapes précédentes. Il peut exécuter parallèlement certaines étapes de l'évaluation.

Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions. Chaque membre de l'équipe chargée de l'évaluation ne participera pas nécessairement à tous les aspects de l'évaluation.

Les critères d'évaluation sont décrits à la pièce jointe 6. Au cours de la présentation, les soumissionnaires sont invités à démontrer les mérites de leurs services en réponse à chaque critère de manière complète, concise et claire. Le simple fait de répéter les énoncés contenus dans la SPD ne suffit pas.

4.2 Processus d'évaluation pour la pré-qualification

Les informations soumises dans le formulaire de qualification du soumissionnaire seront évaluées en utilisant les critères fournis dans ce formulaire.

Méthode de sélection pour la pré-qualification:

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit:
 - a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions; et
 - b. obtenir le minimum requis de 60% du total des points pour les critères d'évaluation technique qui sont cotés. La notation est réalisée sur une échelle de 60 points.

Les soumissions ne satisfaisant pas (a) ou (b) seront déclarées non recevables. Les 10 soumissionnaires recevables les mieux classés seront invités à l'invitation à peaufiner (étape 5) et seront autorisés à soumissionner sur la sollicitation basée sur un défi subséquent

4.3 Processus d'évaluation pour la sollicitation par défi

Le processus d'évaluation décrit plus bas pourrait être révisé à la suite de la consultation menée durant l'invitation à peaufiner.

4.3.1 Évaluation financière

La proposition financière sera évaluée afin de déterminer si elle respecte les critères obligatoires de financement maximal.

4.3.2 Critère d'évaluation financière obligatoire

a) Le montant maximum de financement disponible pour le segment de travail 1 est de **25 000,00 \$** (les taxes applicables sont en sus) pour l'appel d'offres par défi, tel que décrit à l'annexe A.

Les propositions financières qui dépassent le montant énoncé en a) seront jugées irrecevables.

La divulgation des montants maximaux de financement n'engage pas le gouvernement du Canada à dépenser le financement maximal disponible.

Le prix de la proposition sera évalué en dollars canadiens, taxes applicables en sus, mais comprenant les frais d'expédition, de déplacement et de subsistance, ainsi que les taxes d'accise et droits de douane canadiens.

4.3.3 Étape 8 : Présentation

Le Canada recherche les solutions pour résoudre les problèmes décrits dans l'énoncé des défis.

Processus d'évaluation pour la présentation

Les soumissionnaires qui se conforment aux exigences procédurales obligatoires et au critère d'évaluation financière obligatoires seront invités à faire une présentation en deux parties comme suit :

Partie A – Présentation de la capacité de la solution proposée à répondre aux exigences fonctionnelles et non fonctionnelles minimales

Partie B – Présentation de la capacité de la solution proposée à répondre aux attentes des utilisateurs finaux

Chaque partie comprendra les éléments suivants :

Partie A – Présentation de la capacité de la solution proposée à répondre aux exigences fonctionnelles et non fonctionnelles minimales

Les soumissionnaires seront invités à faire une présentation pour démontrer la façon dont la solution répond aux critères d'évaluation qui refléteront les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles. Les exigences sont définies dans la pièce jointe 6, Grille d'évaluation.

Les principales étapes de la présentation sont les suivantes :

1. Le soumissionnaire fait sa présentation devant les membres de l'équipe d'évaluation (maximum 20 minutes).
2. **Retrait de l'équipe d'évaluation** : L'équipe d'évaluation se retirera pour déterminer les questions à poser au soumissionnaire. Pendant ce temps, les membres du panel détermineront les domaines d'intérêt afin d'obtenir des détails supplémentaires ou les points sur lesquels la présentation pourrait être améliorée (environ 20 minutes).

3. **Questions et réponses** : Période de questions et réponses (maximum 20 minutes).

La présentation du soumissionnaire ainsi que les réponses aux questions posées par l'équipe d'évaluation seront notées selon les critères d'évaluation des présentations figurant à l'annexe B.

Partie B – Présentation de la capacité de la solution proposée à répondre aux attentes des utilisateurs finaux

Les principales étapes de cette partie de la présentation sont les suivantes :

1. Le soumissionnaire fait sa présentation devant les membres de l'équipe d'évaluation afin de démontrer la façon dont l'interface de la solution est centrée sur l'utilisateur (maximum 20 minutes).
2. **Retrait de l'équipe d'évaluation** : L'équipe d'évaluation se retirera pour déterminer les questions à poser au soumissionnaire. Pendant ce temps, les membres du panel détermineront les domaines d'intérêt afin d'obtenir des détails supplémentaires ou les points sur lesquels la présentation pourrait être améliorée (environ 20 minutes).
3. **Questions et réponses** : Période de questions et réponses (maximum 20 minutes).

La présentation du soumissionnaire ainsi que les réponses aux questions posées par l'équipe d'évaluation seront notées selon les critères d'évaluation des présentations fondés sur les attentes des utilisateurs finaux à l'égard des solutions déterminées à l'annexe B.

Les soumissionnaires seront ensuite classés en fonction de la méthode de sélection décrite ci-après.

4.3.2 Logistique des présentations

La présentation peut se faire par téléconférence ou vidéoconférence, au choix du soumissionnaire.

Les frais de déplacement et de subsistance liés à la présentation, le cas échéant, ne seront pas remboursés et sont à la charge du soumissionnaire.

4.4 Évaluation financière

Pour effectuer l'évaluation financière, on calculera le prix total de la soumission à l'aide du formulaire de proposition financière (pièce jointe x).

4.5 Méthode de sélection

4.5.1 Processus d'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement

Le gouvernement du Canada évaluera la chaîne d'approvisionnement conformément au paragraphe 3.6. Le gouvernement du Canada doit approuver l'ISCA pour qu'une proposition demeure recevable. Si une soumission est déclarée irrecevable à cette étape, le gouvernement du Canada considérera la soumission de l'ISCA du soumissionnaire

suivant. Les autres composantes de l'ISCA seront évaluées pendant le contrat.

4.5.2 Évaluation des attestations et des renseignements supplémentaires

Le gouvernement du Canada examinera toutes les attestations et tous les renseignements supplémentaires soumis et déterminera si des renseignements supplémentaires sont requis, conformément à la partie 5.

4.5.3 Méthode de sélection — note combinée la plus élevée pour le mérite technique (70 %) et le prix (30 %)

La sélection se fondera sur les éléments suivants :

1. Pour être jugée recevable, une soumission doit être conforme à toutes les exigences de la demande de soumissions.
2. La méthode de sélection se fonde sur la meilleure note combinée pour le mérite technique et le prix.
3. Le ratio sera de 70 % pour le mérite technique et de 30 % pour le prix.
 - a) La note de mérite technique de chaque proposition recevable sera calculée comme suit : le nombre total de points obtenus pour les critères d'évaluation technique cotés à l'étape 7 ajustée sur une note sur 70.
 - b) Afin de déterminer la note pour le prix, le total de la proposition financière sera évalué au prorata en fonction du prix évalué le plus faible pour obtenir une note du 30.
 - c) Pour chaque proposition recevable, la note pour le mérite technique (maximum de 70) et la note de prix (maximum de 30) seront additionnées pour déterminer la note totale sur 100.
4. Si deux ou plusieurs propositions recevables obtiennent la même note totale la plus élevée, ces propositions seront classées par ordre décroissant :
 - a) Le coût total proposé pour l'option 1 — Déploiement sera utilisé pour classer les soumissions se retrouvant à égalité, du coût le plus faible au coût le plus élevé.
5. Jusqu'à quatre (4) soumissions recevables seront recommandées en vue de l'attribution du contrat.
6. Le tableau 1 ci-dessous fournit un exemple où trois soumissions sont recevables et la sélection du soumissionnaire à recommander pour l'attribution est déterminée par un rapport 70/30 du mérite technique et du prix, respectivement.

Tableau 1 : Exemple de méthode de sélection — Meilleure note combinée pour le mérite technique (70 %) et le prix (30 %)

EXEMPLE	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3 (PME)
----------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------------

Note obtenue à l'évaluation technique	Note totale Nbre max. de points (100)	90	75	85
Note technique (70 %)		$90/100 \times 70 =$ 63,00	$75/100 \times 70 =$ 52,50	$85/100 \times 70 =$ 59,50
Prix d'évaluation de la soumission		3 100 \$	2 600 \$	3 450 \$
Note pour le prix (30 %)		$2\ 600/3\ 100 \times 30 =$ 25,161	$2\ 600/2\ 600 \times 30 =$ 30,000	$2\ 600/3\ 450 \times 30 =$ 22,609
Note combinée		88,16	82,50	82,11
Cote globale		1^{er}	2^e	3^e
Les soumissionnaires 1 et 3 seront recommandés pour l'octroi d'un contrat				

4.6 Étape de l'avis de sélection (étape 8)

Le Canada prévoit émettre plusieurs contrats pour la phase de prototype.

Jusqu'à deux (2) soumissions recevables seront recommandées en vue de l'attribution du contrat.

Les soumissionnaires les mieux classés seront informés de l'intention du Canada d'attribuer un contrat fondé sur une option.

4.7 Soumission technique du soumissionnaire (étape 10)

Les soumissionnaires avisés à l'étape 9 seront invités à soumettre leur proposition technique à l'aide de la pièce jointe x, en décrivant par écrit les éléments démontrés à l'étape 8 ainsi que toute exigence supplémentaire que les soumissionnaires estiment nécessaires pour résoudre les problèmes. Si, de l'avis de l'autorité contractante, la soumission technique du soumissionnaire ne reflète pas les éléments démontrés à l'étape 8, le soumissionnaire devra la corriger. Seule une soumission technique reflétant la présentation du soumissionnaire sera prise en considération pour l'attribution d'un contrat.

4.8 Recommandation pour l'attribution d'un contrat

Tous les contrats attribués sont soumis au processus d'approbation interne du gouvernement du Canada, qui exige que les fonds nécessaires à la passation du marché proposé soient approuvés. Un contrat sera émis au soumissionnaire dont la soumission a été recommandée pour attribution d'un contrat uniquement si l'approbation interne est obtenue conformément aux politiques internes du gouvernement du Canada. Si l'approbation n'est pas obtenue, aucun contrat ne sera attribué.

Le soumissionnaire consent à ne pas annoncer dans les médias l'attribution d'un contrat sans que cette annonce fasse l'objet d'une coordination avec l'autorité contractante.

PARTIE 5 — ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Pour qu'un contrat leur soit attribué, les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les autres renseignements exigés.

Les attestations que les soumissionnaires remettent au gouvernement du Canada peuvent être vérifiées à tout moment par ce dernier. Le gouvernement du Canada déclarera une proposition irrecevable, ou un entrepreneur en situation de manquement, s'il est établi qu'une attestation fournie par le soumissionnaire se révèle fautive, que l'erreur a été commise de façon délibérée ou non, qu'elle soit présente dans la proposition, pendant la période d'évaluation des propositions ou pendant la durée du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. Le refus du soumissionnaire de se conformer et de collaborer à une demande ou à une exigence imposée par l'autorité contractante rendra sa proposition irrecevable ou constituera un manquement au contrat.

5.1 Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires

Les attestations et les renseignements supplémentaires énumérés dans le formulaire de présentation de la soumission (pièce jointe 2) devraient être remplis et fournis avec la proposition, mais ils peuvent être fournis plus tard. Si l'une des attestations exigées ou l'un des renseignements supplémentaires requis n'est pas fourni conformément aux exigences, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai dont il dispose pour le faire. À défaut de fournir les attestations ou les renseignements supplémentaires énoncés ci-dessous dans le délai prévu, la proposition sera déclarée non recevable.

PARTIE 6 — CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

Nota aux soumissionnaires : Les clauses contenues dans le contrat subséquent constituent le fondement de tous les contrats subséquents à cette sollicitation par défi. Sauf lorsqu'expressément précisé dans les dispositions du contrat subséquent, l'acceptation par les soumissionnaires de toutes les clauses constitue une exigence obligatoire de la présente sollicitation par défi.

Aucune modification ou autre condition incluse dans la soumission ne s'appliquera au contrat subséquent, même si la soumission fait partie du contrat.

Tout soumissionnaire présentant une soumission qui comprend des énoncés qui laissent entendre que la soumission est fonction de l'apport de modifications à ces clauses du contrat subséquent (y compris tous les documents intégrés par renvoi) ou qui comprend des modalités et conditions qui prétendent remplacer ces clauses, sera jugé non recevable. Par conséquent, les soumissionnaires qui ont des préoccupations au sujet des clauses du contrat subséquent devraient les communiquer conformément aux dispositions relatives aux Demandes de renseignements de la sollicitation par défi.

Si une soumission soulève d'autres questions de droit, le gouvernement du Canada se réserve le droit d'y répondre dans tout contrat subséquent à la présente invitation. Le soumissionnaire peut retirer sa proposition s'il juge que les dispositions supplémentaires sont inacceptables.

Articles de convention

6.1.1 Série de contrats de la solution GTA

L'entrepreneur reconnaît que le présent contrat fait partie d'une série de 4 [*Remarque à l'intention des soumissionnaires : ce nombre pourrait être ajusté à la baisse au besoin au moment de l'attribution.*] contrats attribués à la suite de la sollicitation par défi publiée par Services partagés Canada le [insérer la date] sous le numéro [insérer le numéro].

L'attribution de ce contrat marque le début de l'étape 11 de l'initiative globale des actifs de données fiables et découvrables pour étayer la prise de décisions décrite dans la sollicitation par défi originale.

Dans le cadre de ce contrat, la prise en charge de la solution n'inclut pas l'ajout de fonctionnalités supplémentaires après l'obtention de l'autorisation à opérer.

6.1.2 Livraison et test du prototype de solution(s)

L'entrepreneur doit livrer le prototype de solution et exécuter les travaux conformément aux modalités de ce contrat, notamment à l'énoncé de défis qui figure à l'annexe A et à sa proposition technique intitulée _____, en date du _____.

Les options suivantes ne peuvent être exercées que par l'autorité contractante et seront confirmées, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat. L'autorité contractante peut exercer l'option en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur à tout moment.

Si une option est exercée plus de 24 mois après l'attribution du contrat et à la demande de l'entrepreneur, les prix des options 1 à 4 seront ajustés conformément au mécanisme d'ajustement des prix (paragraphe 6.1.7).

La durée du segment de travail 1 - prototype est estimé à 3 mois.

6.1.3 Option 1 : Déploiement de la solution de glossaire opérationnel intégré

[Remarque à l'intention des soumissionnaires : Cette section sera personnalisée avant l'attribution du contrat]

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable d'exiger de l'entrepreneur qu'il déploie la solution conformément aux modalités du présent contrat et à la section intitulée Déploiement dans l'énoncé des défis.

Durée de l'option : La durée de l'option est de 12 mois.

Validité de l'option : Cette option expire 24 mois après que le contrat soit émis, à moins que les parties conviennent d'en prolonger la période et documentent leur accord dans une modification de contrat.

Bien que la décision d'exercer l'option 1 soit tout à fait à la discrétion du Canada, si le Canada choisit d'exercer l'option 1, il le fera conformément à la section de l'Annexe A intitulée « Cadre décisionnel pour le choix de la solution à déployer ».

Le Canada prévoit sélectionner un ou deux entrepreneur(s) pour procéder au déploiement. Toutefois, le Canada peut, à sa discrétion, exercer l'option 1 avec d'autres entrepreneurs à tout moment avant l'expiration de l'option.

C'est à la fin de prototype, le Canada informera tous les entrepreneurs de sa décision d'exercer l'option 1 ou non.

6.1.4 Option 2 : Services de fonctionnement et d'entretien

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable d'exiger de l'entrepreneur qu'il fournisse des années supplémentaires de soutien opérationnel tel que décrit à l'annexe A : énoncé des défis à la section Option 2, aux prix et taux indiqués à l'annexe B : Base de paiement.

Si le Canada a exercé l'option 3 — Déploiement dans d'autres ministères, il peut exercer l'une des options 2 pour tous les clients désignés par le Canada. Le Canada peut choisir d'exercer l'option pour un, quelques-uns ou l'ensemble des clients aux prix indiqués à l'annexe B : Base de paiement.

6.1.5 Option 3 : Déploiement de la solution pour d'autres ministères (clients)

L'entrepreneur accorde au gouvernement du Canada l'option irrévocable, en tout temps après l'exercice de l'option 1, d'exiger de l'entrepreneur qu'il mette en œuvre la solution pour un autre client aux prix énoncés à l'annexe B : Base de paiement. Dans ce contrat, les

« clients » du Canada comprennent le Canada 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 du contrat subséquent. Outre le gouvernement du Canada, le Canada peut également fournir des services à un gouvernement d'une province ou à une municipalité canadienne, à un organisme d'aide canadien, à un organisme de santé publique, à une organisation intergouvernementale ou à un gouvernement étranger.

6.1.6 Option 4 — Amélioration des solutions

Pendant la durée du contrat, dans les cas où le contexte technologique rendra disponibles des caractéristiques novatrices qui pourraient aider le Canada à mieux résoudre le problème identifié à l'article 3 de l'ED, l'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable d'exiger de l'entrepreneur qu'il fournisse les caractéristiques supplémentaires ou qu'il améliore la solution.

Dans le cas d'une amélioration fournie par l'entrepreneur lui-même, le prix sera négocié et ne dépassera pas les prix du marché démontrés. L'entrepreneur sera chargé de démontrer au Canada qu'il en a pour son argent. Les principes applicables à la justification des prix se trouvent dans les Instructions standard, section 14 Justification des prix.

Dans les cas où l'amélioration serait fournie par une tierce partie (autre que le l'entrepreneur), l'amélioration sera remboursée au prix coûtant plus une majoration de 5 %.

6.1.7 Mécanisme d'ajustement des prix

À la demande de l'entrepreneur, pour les travaux effectués dans le cadre du contrat après la période de 24 mois suivant l'attribution du contrat, le mécanisme d'ajustement des prix s'appliquera.

Les prix seront ajustés pour tenir compte de l'inflation selon le [tableau 18-10-0004-01 Indice des prix à la consommation, mensuel, non désaisonnalisé, Tous les articles, Canada](#)

$$\text{Nouveau prix} = \text{prix initial} * \left\{ (1 + \frac{\text{IPC à la date d'exercice de l'option} - \text{IPC à l'attribution du contrat}}{\text{IPC à l'attribution du contrat}}) \right\}$$

Par exemple :

Le prix initial du produit livrable X est de 1 000 \$.

Attribution du contrat le 31 mars 2019

L'option 3 pour un déploiement supplémentaire de la solution est exercée le 2 juin 2021.

IPC pour mars 2019 = 134 (valeur hypothétique)

IPC pour mai 2021 = 136

Le nouveau prix = 1000 * (1+ (136-134) / 134) = 1 014,93 \$

6.2 Clauses et conditions uniformisées

Toutes les clauses et conditions mentionnées dans le contrat par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le *Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat* (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees>)

[conditions-uniformisées-d-achat](#)) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

6.2.1 Conditions générales

2035 Conditions générales — besoins plus complexes de services (2018-06-21) : Ils s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

6.2.2 Conditions générales supplémentaires

Les conditions générales supplémentaires suivantes s'appliquent au contrat et en font partie intégrante :

4003 (2010-08-16), Logiciels sous licence

4004 (2013-04-25), Service de maintenance et de soutien des logiciels sous licence

4006 (2010-08-16), L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux, le cas échéant

6.2.3 Logiciels sous licence

Note aux soumissionnaires, cette section sera ajustée à la suite de l'invitation à peaufiner.

a) En vertu des dispositions des Conditions générales supplémentaires 4003 :

Logiciel sous licence	Le logiciel sous licence, défini dans le document 4003, comprend tous les produits offerts par l'entrepreneur dans sa soumission ainsi que tout autre logiciel requis pour que ces produits fonctionnent conformément à la documentation du logiciel et aux spécifications, y compris sans s'y limiter les produits suivants : <i>(cette information sera fournie au moment de l'attribution du contrat en fonction de l'information contenue dans la soumission de l'entrepreneur)</i>
Type de licence	Licence d'entité telle que décrite à la section 6.
Langue du logiciel sous licence	Le logiciel sous licence doit être fourni en anglais.
Lieu de livraison	Tel qu'il est précisé à l'annexe A
Support sur lequel le logiciel sous licence doit être livré	DVD, USB, lien internet pour téléchargement
Service d'entiercement de codes sources requis	Non

6.2.4 Maintenance et soutien de logiciel sous licence

a) Les dispositions des Conditions générales supplémentaires 4004 sont modifiées, le cas échéant, conformément à ce qui suit :

Option de prolongation de la période de maintenance et de soutien du logiciel	Conformément à l'article 6.1 du contrat
Heures pour la prestation des services de soutien par ligne d'assistance	Tel que précisé à l'annexe A, EDT
L'entrepreneur doit faire le suivi des versions de logiciel aux fins de contrôle de la configuration	Oui, tel que précisé à l'annexe A, EDT
Coordonnées pour l'accès aux services de soutien de l'entrepreneur	Conformément à l'article 5 de 4004, les services de soutien de l'entrepreneur seront accessibles aux coordonnées suivantes : Accès par téléphone sans frais : Accès par télécopieur sans frais : Accès par courriel : <i>Remarque aux soumissionnaires : Ces renseignements seront insérés au moment de l'attribution du contrat sur la base de l'information fournie par l'entrepreneur.</i>

Site Web	<p>Conformément à l'article 5 des conditions générales supplémentaires 4004, l'entrepreneur doit fournir des services de soutien sur Internet. Pour ce faire, l'entrepreneur doit y inclure, à tout le moins, une foire aux questions et des procédures de diagnostic de logiciels ainsi que des outils d'aide en ligne. Sans égard aux heures requises de prestation des services de soutien, les utilisateurs du Canada devront pouvoir accéder au site Web de l'entrepreneur 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, et ce service devra être disponible 99 % du temps. L'adresse du site Web de l'entrepreneur aux fins du soutien sur Internet est :</p> <p><i>Remarque aux soumissionnaires : L'adresse du site Web sera insérée au moment d'exercer l'option 1 du contrat sur la base de l'information fournie par l'entrepreneur.</i></p>
Langue des services de soutien	Les services de soutien doivent être fournis en anglais et en français, au choix de l'utilisateur demandant le soutien.
Article 07 — Responsabilités du gouvernement du Canada – Para 1	Pendant la période de soutien du logiciel, le gouvernement du Canada ne maintiendra pas de ligne téléphonique et d'accès à Internet pour une utilisation en relation avec les services de soutien du logiciel.

6.3 Exigences relatives à la sécurité

6.3.1 Exigences relatives à la sécurité du contrat

1. L'entrepreneur ou l'offrant doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat ou de l'offre à commandes ou de l'arrangement en matière d'approvisionnement, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, délivrée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)
2. Les membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant devant avoir accès à des renseignements ou à des biens protégés, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent tous détenir une cote de fiabilité en vigueur, délivrée ou approuvée par la DSIC de SPAC
3. L'entrepreneur ou l'offrant ne doit pas emporter de renseignements ou de biens protégés hors des établissements de travail visés; et l'entrepreneur ou l'offrant doit s'assurer que son

personnel est au courant de cette restriction et qu'il la respecte

4. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE DOIVENT PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de SPAC
5. L'entrepreneur ou l'offrant doit respecter les dispositions :
 - a) de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (s'il y a lieu), reproduite ci-joint à l'Annexe C
 - b) du Manuel de la sécurité industrielle (dernière édition)

6.4 Propriété des données et souveraineté

Les parties conviennent que ni le fonctionnement de la solution, ni la fourniture de maintenance ou d'assistance relative à la solution, n'exigent à tout moment que l'entrepreneur accède au contenu transmis par le Canada à l'aide de la solution.

L'entrepreneur reconnaît que :

- (a) il est interdit à ses employés, représentants et agents d'accéder au contenu transmis par la Solution à tout moment sans le consentement écrit de l'autorité contractante; et
- (b) il est interdit d'autoriser un tiers à accéder au contenu transmis par la Solution à tout moment sans le consentement écrit du pouvoir adjudicateur.

L'entrepreneur convient que, même s'il peut accéder à la solution à distance, il ne doit le faire que depuis des emplacements situés au Canada et qu'il accepte de séparer son réseau ou l'accès à son réseau de toutes les manières nécessaires pour s'assurer qu'aucune personne ne se trouve en dehors des limites géographiques du Canada est capable d'accéder à la solution à distance en utilisant l'infrastructure de l'entrepreneur.

L'entrepreneur reconnaît que le Canada peut vérifier la conformité de cet article et s'engage à fournir l'accès à ses locaux et à ses systèmes pendant les heures normales de bureau afin de permettre au Canada ou à ses représentants de mener une telle vérification.

6.5 Durée du contrat

La « **durée du contrat** » correspond à toute la période au cours de laquelle l'entrepreneur est tenu d'exécuter les travaux, ce qui comprend :

- a) la « **période initiale du contrat** », qui commence le jour de l'attribution du contrat et se termine 24 mois plus tard et
- b) la période de prolongation du contrat, si le Canada choisit d'exercer les options décrites ci-dessus.

6.6 Autorités

6.6.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est :

À déterminer au moment de l'attribution du contrat

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat et toute modification doit être autorisée, par écrit, par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou des travaux qui n'y sont pas prévus pour donner suite à des demandes verbales ou écrites par toute autre personne que l'autorité contractante.

6.6.2 Autorité technique

Le responsable technique pour ce contrat est :

À déterminer au moment de l'attribution du contrat

Le responsable technique est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le cadre du contrat. On peut discuter des questions techniques avec le responsable technique; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à la portée des travaux. De tels changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

6.6.3 Représentant de l'entrepreneur

À déterminer au moment de l'attribution du contrat

6.7 Paiement

Note aux soumissionnaires : Cette section sera ajustée après l'IaP.

6.7.1 Base de paiement Prototype — prix ferme

En contrepartie de l'exécution satisfaisante de toutes ses obligations en vertu du contrat, l'entrepreneur recevra un prix ferme tel que spécifié à l'annexe B pour un coût de ___\$25,000_____ \$. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

6.7.2 Base de paiement Option 1 à 3 — Prix plafond

Si le Canada exerce l'option 1, 2, ou 3 et à condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations conformément au contrat, l'entrepreneur sera payé conformément à la base de paiement reproduite à l'annexe B, jusqu'à concurrence des prix plafonds indiqués. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

L'entrepreneur doit achever tous les travaux associés avec les Options 1 et 3 sans dépasser les prix plafond indiqués dans l'annexe B. C'est-à-dire qu'une fois les prix plafond payés, l'entrepreneur doit continuer à exécuter les travaux, mais aucun autre paiement ne sera effectué.

6.7.3 Base de paiement de l'option 4 — Amélioration de la solution

La base de tarification de l'option sera négociée conformément à l'option 4 du point 6.1.6 précédent, et la base pourrait être modifiée pour refléter la base de tarification négociée.

6.7.4 Mode de paiement

Le Canada paiera à l'entrepreneur les prix fermes tout compris, selon le cas,

conformément à l'annexe B, Base de paiement.

6.7.5 Clauses du guide des CCUA

A9117C (2007-11-30), T1204 – demande directe du ministère client C2000C (2007-11-30), Taxes — entrepreneur établi à l'étranger

6.8 Instructions relatives à la facturation

- (a) L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'information exigée dans les conditions générales. La facture de l'entrepreneur inclura un article pour chaque élément des dispositions de la Base de paiement.
- (b) En présentant des factures (portant sur des articles qui ne font pas l'objet d'un paiement anticipé), l'entrepreneur atteste que les biens et services ont été livrés et que tous les frais sont conformes aux dispositions de la base de paiement du contrat, y compris tous frais pour des travaux effectués par des sous-traitants.
- (c) Le gouvernement du Canada ne sera tenu d'effectuer le paiement qu'après réception d'une facture qui répond aux exigences du présent article.
- (d) L'entrepreneur doit utiliser son propre modèle de facture, qui doit comprendre les renseignements suivants :
 - 1. la date;
 - 2. la raison sociale et l'adresse de l'entrepreneur;
 - 3. la destination;
 - 4. le numéro de série du contrat;
 - 5. les codes financiers, ainsi que le numéro d'inscription à la TPS ou à la TVH (selon le cas);
 - 6. la description des travaux;
 - 7. la (les) catégorie(s) de personnel et le nombre de jours travaillés;
 - 8. le taux horaire ferme sur lequel le montant total de la facture est établi;
 - 9. le montant facturé (excluant la taxe sur les produits et services (TPS) ou la taxe de vente harmonisée (TVH) le cas échéant), et le montant de la TPS ou de la TVH, selon le cas, indiqués séparément;
 - 10. le numéro de référence du client (NRC);
 - 11. le numéro d'entreprise;
 - 12. le montant total facturé jusqu'à présent et le montant restant à facturer au titre du contrat.
- (e) L'entrepreneur doit envoyer l'original et une copie de la facture au bureau de paie du responsable technique (Services des finances de SPC), ainsi qu'une copie à l'autorité contractante, de la façon suivante :

L'original et une copie de la facture doivent être envoyés chaque mois à l'adresse suivante :

Canada — Comptes payables Non-Télécommunications

C.P. 9808 Station T, CSC
Ottawa (Ontario) K1G 4A8

Courriel : Canada.accountspayable-comptespayables.SPC@canada.ca

Une copie numérique des factures doit être envoyée chaque trimestre à l'autorité contractante à l'adresse suivante :

À l'attention de : sera identifié au moment de l'octroi du contrat

- (f) Le bureau de paie du responsable technique (Comptes créditeurs de SPC) enverra les factures au responsable technique aux fins d'approbation et d'attestation; les factures seront renvoyées au bureau de paie pour les attestations restantes et l'ordre de paiement.
- (g) Toutes les factures comprenant des éléments ou des groupes d'éléments qui ne peuvent être reconnus facilement seront retournées à l'entrepreneur pour obtenir des précisions, sans que ce dernier puisse exiger du gouvernement du Canada des intérêts ou des frais de retard de paiement.
- (h) Si le gouvernement du Canada conteste une facture pour quelque motif que ce soit, il s'engage à régler à l'entrepreneur la tranche de la facture non contestée, à la condition que les articles non contestés soient indiqués distinctement sur la facture et que leur paiement soit exigible en vertu du contrat. Sans égard à ce qui précède, les dispositions de l'article 17, « Intérêts sur les comptes en souffrance », du document 2030, Conditions générales, ne s'appliqueront pas aux factures tant que le litige n'aura pas été réglé; lorsqu'il le sera, les factures seront réputées avoir été reçues conformément à la clause « Mode de paiement » du contrat.

6.9 Attestations

6.9.1 Conformité

La conformité des attestations et des documents connexes fournis par l'entrepreneur avec sa proposition est une condition du contrat et pourra faire l'objet d'une vérification par le gouvernement du Canada pendant toute la durée du contrat. Si l'entrepreneur ne se conforme pas aux attestations, ne fournit pas la documentation connexe ou si l'on constate que des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa proposition comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le gouvernement du Canada se réserve le droit, conformément à la clause liée au manquement, de résilier le marché.

6.10 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur en _____ (à indiquer à l'attribution du contrat) et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

6.11 Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre les documents énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure par la suite sur la liste.

- a) Les Articles de convention;
- b) 4003 (2010-08-16), Logiciels sous licence
- c) 4004 (2013-04-25), Service de maintenance et de soutien des logiciels sous licence
- d) 4006 (2010-08-16), L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux, le cas échéant
- e) Conditions générales 2030 (2018-06-21)
- f) Annexe A, Énoncé de défis;
- g) Annexe B, Base de paiement;
- h) la proposition de l'entrepreneur datée du __, à l'exclusion de toute modalité du concepteur de logiciels qui puisse faire partie de la proposition, de toute disposition ayant trait à la limitation de la responsabilité, et de toute modalité intégrée par renvoi (ou au moyen d'un hyperlien) dans la proposition.
- i) LCES

6.12 Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)

Clause du guide des CCUA A2000C (2006-06-16) Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)

ou

Clause du guide des CCUA A2001C (2006-06-16) Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)

6.13 Assurance — Aucune exigence particulière

Il incombe à l'entrepreneur de décider s'il doit s'assurer pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance souscrite par l'entrepreneur est à sa charge, pour son propre bénéfice et sa propre protection. Elle ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité aux termes du contrat ni ne la diminue.

6.14 Limitation de responsabilité — Gestion de l'information et technologie de l'information

- (a) Cet article s'applique malgré toute autre disposition du contrat et remplace l'article des conditions générales intitulé « Responsabilité ». Dans le présent article, chaque fois qu'il est fait mention de dommages causés par l'entrepreneur, cela renvoie également aux dommages causés par ses employés, ainsi que par ses sous-traitants, ses mandataires, ses représentants ou leurs employés. Le présent article s'applique indépendamment du fait que la réclamation soit fondée contractuellement, sur un délit civil ou un autre motif de poursuite. L'entrepreneur n'assume envers le gouvernement du Canada aucune responsabilité quant à l'exécution ou à l'inexécution du contrat, sauf dans la mesure prévue par le

présent article ainsi que tout article du contrat qui stipule les dommages-intérêts convenus. L'entrepreneur est uniquement responsable des dommages indirects, particuliers ou consécutifs, dans la mesure décrite dans le présent article, même si l'entrepreneur a été avisé de la possibilité de ces dommages.

(b) Responsabilité de première partie

- (i) L'entrepreneur est entièrement responsable envers le gouvernement du Canada de tous les dommages, y compris les dommages indirects, particuliers et consécutifs, causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur et qui se rapportent à :
 - (A) à toute violation des droits de propriété intellectuelle, dans la mesure où l'entrepreneur viole l'article des conditions générales intitulé « Atteinte aux droits de propriété intellectuelle et redevances »;
 - (B) toute blessure physique, y compris la mort.
- (ii) L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur qui touchent des biens personnels matériels ou des biens immobiliers qui sont la propriété du gouvernement du Canada, en sa possession, ou qui sont occupés par ce dernier.
- (iii) Chaque partie est responsable de tous les dommages directs causés par son manquement à l'obligation de confidentialité en vertu du contrat. Chaque partie est aussi responsable de tous les dommages indirects, particuliers ou consécutifs relatifs à sa divulgation non autorisée des secrets industriels de l'autre partie (ou des secrets industriels d'un tiers fournis par une partie à une autre, en vertu du contrat) qui concernent la technologie de l'information.
- (iv) L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs qui se rapportent à une charge ou à une réclamation liée à une partie des travaux pour lesquels le gouvernement du Canada a effectué un paiement. Cela ne s'applique pas aux charges ou réclamations relatives aux droits de propriété intellectuelle, lesquelles sont traitées à l'alinéa (i)(A) susmentionné.
- (v) L'entrepreneur est aussi responsable envers le gouvernement du Canada de tous les autres dommages directs qui ont été causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur et qui se rapportent à :
 - (A) tout manquement aux obligations en matière de garantie en vertu du contrat, jusqu'à concurrence du coût total payé par le gouvernement du Canada (y compris toute taxe applicable) pour les biens et les services touchés par le manquement;
 - (B) tout autre dommage direct, y compris tous les frais directs

identifiables afférents au gouvernement du Canada pour faire appel à une autre partie dans le cadre des travaux si le contrat est résilié en totalité ou en partie pour non-exécution, jusqu'à concurrence d'un maximum global correspondant à la plus élevée des deux valeurs suivantes pour l'application de ce sous-alinéa : 0,25 fois le coût total estimatif (le montant indiqué à la première page du contrat dans la case intitulée « Coût total estimatif » ou le montant indiqué sur chaque commande subséquente, bon de commande ou tout autre document utilisé pour commander des biens ou des services dans le cadre du présent instrument), ou 1 000 000 \$.

En aucun cas la responsabilité totale de l'entrepreneur aux termes de l'alinéa (v) ne dépassera le montant le plus élevé entre le coût total estimatif (comme défini plus haut) du contrat ou 1 000 000 \$.

- (vi) Si les dossiers ou les données du gouvernement du Canada sont endommagés à la suite d'une négligence ou d'un acte délibéré de l'entrepreneur, la seule responsabilité de l'entrepreneur consiste à rétablir à ses frais les dossiers et les données du gouvernement du Canada en utilisant la copie de sauvegarde la plus récente conservée par ce dernier. Ce dernier doit s'assurer de sauvegarder adéquatement ses documents et données.

(c) Réclamations de tiers

- (i) Que la réclamation soit faite au gouvernement du Canada ou à l'entrepreneur, chaque partie convient qu'elle est pleinement responsable des dommages subis par un tiers relativement au contrat, comme défini dans un accord de règlement ou déterminé par une cour compétente, si la cour détermine que les parties sont solidairement responsables ou qu'une seule partie est uniquement et entièrement responsable des dommages subis par le tiers. Le montant de la responsabilité sera celui précisé dans l'accord de règlement ou déterminé par la cour comme ayant été la portion des dommages ayant été causés par la partie. Aucune entente de règlement ne lie une partie au contrat à moins que l'entente n'ait été approuvée par écrit par son représentant autorisé.
- (ii) Si le gouvernement du Canada doit, en raison d'une responsabilité conjointe et individuelle ou d'une responsabilité conjointe et solidaire, payer un tiers pour des dommages causés par l'entrepreneur, l'entrepreneur doit rembourser au gouvernement le montant ultimement déterminé par un tribunal compétent comme étant la portion de l'entrepreneur des dommages qu'il a lui-même causés au tiers. Toutefois, malgré l'alinéa (i), lequel concerne les dommages-intérêts spéciaux, indirects ou consécutifs subis par des tiers et couverts par le présent article, l'entrepreneur est uniquement responsable de rembourser au

gouvernement du Canada la portion des dommages qu'il a causés sur le montant total que doit verser le gouvernement à un tiers sur ordre d'un tribunal, en raison d'une responsabilité conjointe et individuelle relativement à la violation des droits de propriétés intellectuelles; de blessures physiques, y compris la mort; des dommages touchant les biens personnels matériels ou immobiliers d'un tiers; toute charge ou tout privilège sur toute portion des travaux; ou du non-respect de la confidentialité.

- (iii) Les parties sont uniquement responsables l'une devant l'autre des dommages causés à des tiers dans la mesure décrite dans l'alinéa (c).

6.15 Coentreprise (le cas échéant)

- a. L'entrepreneur confirme que le nom de la coentreprise est _____ et qu'elle est formée des membres suivants : *[énumérer les membres de la coentreprise nommés dans la proposition originale de l'entrepreneur]*.
- b. En ce qui a trait aux rapports entre les membres de cette coentreprise, chacun d'eux adopte les conventions, fait les déclarations et offre les garanties suivantes (le cas échéant) :
- i. _____ a été désigné « représentant » de la coentreprise et a le pouvoir d'agir en tant que mandataire de chaque membre relativement à tous les aspects du contrat;
 - ii. en informant le membre représentant, le gouvernement du Canada sera réputé avoir informé tous les membres de cette coentreprise;
 - iii. toutes les sommes versées par le gouvernement du Canada au membre représentant conformément au contrat seront réputées l'avoir été à tous les membres de la coentreprise.
- c. Tous les membres conviennent que le gouvernement du Canada peut, à sa discrétion, résilier le contrat en cas de conflit entre les membres lorsque, de l'avis du gouvernement, ce conflit nuit d'une manière ou d'une autre à l'exécution des travaux.
- d. Tous les membres de la coentreprise sont conjointement et individuellement ou solidairement responsables de l'exécution de ce contrat.
- e. L'entrepreneur reconnaît que toute modification dans la composition des membres de la coentreprise (c.-à-d. une modification du nombre de membres ou la substitution d'une autre personne morale à un membre existant) constitue une cession et est assujettie aux dispositions des conditions générales.
- f. L'entrepreneur reconnaît que toutes les exigences du marché en matière de sécurité et de marchandises contrôlées s'appliquent également à chaque membre de la coentreprise.

Remarque à l'intention des soumissionnaires : Le présent article sera supprimé si le soumissionnaire auquel on attribue le contrat n'est pas constitué en coentreprise. Si l'entrepreneur est une coentreprise, cet article sera complété à

l'aide de l'information contenue dans sa proposition.

6.16 Préservation des supports électroniques

- a. L'entrepreneur doit soumettre à la détection électronique, à l'aide d'un progiciel mis à jour à intervalles réguliers, l'ensemble des supports électroniques utilisés dans l'exécution des travaux, en vue de détecter des virus électroniques et d'autres codes visant à causer des déficiences, avant de s'en servir sur l'équipement du gouvernement du Canada. Il devra informer aussitôt le gouvernement si un support électronique utilisé dans le cadre des travaux renferme des virus informatiques ou d'autres codes visant à causer des déficiences.
- b. Si des renseignements ou des documents électroniques sont endommagés ou perdus pendant qu'ils se trouvent sous la garde de l'entrepreneur ou avant d'être livrés au gouvernement du Canada conformément au contrat, y compris en cas d'effacement accidentel, l'entrepreneur doit les remplacer immédiatement, à ses frais.

PIÈCE JOINTE 1
FORMULAIRE DE QUALIFICATION DES SOUMISSIONNAIRES

Fourni sous un document séparé

Annexe A

Description du problème, défis, exigences minimales et Personas

Énoncé du problème Gestion de la performance des applications (GPA)

SPC souhaite améliorer sa visibilité sur la disponibilité et les performances des applications de service actuellement fournis par SSC, ses partenaires et des tiers. SPC souhaite détecter les problèmes d'application, mesurer la performance et déterminer la principale cause des défaillances (problèmes de performance / pannes / échecs) de manière consolidée.

Défis

- 1- Surveillance incohérente: les applications sont surveillées de différentes manières, à différents endroits, ou parfois pas du tout. Il y a des lacunes dans la couverture: endroits isolés, pas de normes communes et défis liés à la disponibilité des applications. Il n'y a pas de rapports disponibles de niveau « entreprise » sans capacité robuste pour agréger les données de plusieurs sources ou des rapports en temps réel.
- 2- Surveillance insuffisante: les partenaires de SPC et les lignes de services éprouvent des difficultés à acquérir une solution qui peut prendre en charge la gestion de la disponibilité des applications, la surveillance de l'expérience d'utilisateurs réels, le dépannage des applications et l'analyse des principales causes des défaillances (ensemble de prestation de services complète).
- 3- Caractérisation : SPC a du mal à déterminer le comportement de base des applications afin de déterminer les écarts par rapport à la normale pour fournir des rapports et des analyses.
- 4- Défis proactifs (impacts à court terme): la plupart des défaillances informatiques affectant les utilisateurs finaux ne sont découvertes et signalées que par les utilisateurs finaux. Les outils de surveillance traditionnels ne détectent pas les problèmes qui affectent l'application ou ne transmettent pas l'impact sur l'application.
- 5- Impacts à long terme: les performances des applications (c'est-à-dire le temps de réponse), l'expérience utilisateur et le comportement des utilisateurs sont souvent difficiles à discerner. À cause de ce manque d'information, il est difficile de prendre des décisions éclairées sur la base de données empiriques pour l'avenir de l'application.

Exigences minimales de viabilité

Définitions

Composantes des applications – code, intergiciels, bases de données, conteneurs, systèmes d'exploitation, serveurs (virtuels et physiques) et stockage requis par l'application. Les composantes peuvent être hébergées sur place ou dans des systèmes infonuagiques.

Composantes de centres de données – systèmes d'exploitation, serveurs (virtuels et physiques), stockage et réseaux requis par l'application. Les composantes peuvent être hébergées sur place ou dans des systèmes infonuagiques.

Piste – enregistrement d'une requête unique de l'application, du début à la fin, parmi les composantes de l'application.

Transaction – interaction bien définie avec l'application fondée sur les fonctions particulières de l'application.

Session – données sur l'apparence de l'application pour l'utilisateur et les interactions de l'utilisateur avec l'application au cours d'un intervalle de temps (par exemple, de la connexion à la déconnexion).

Mesure – valeur ou horodatage et métadonnées connexes. En général, on capture les mesures à des intervalles réguliers.

Journal – données en format texte non structuré créées à intervalles irréguliers. Il peut y avoir de multiples journaux pour une application ou une composante de centre de données.

Événement – donnée asynchrone à un moment donné qui indique que quelque chose s'est produit.

Doit pouvoir – fonction ou composante de la solution qui doit être offerte aux utilisateurs.

Exigences

Les sections suivantes décrivent le rendement minimal prévu de la solution. Que doit faire la solution (exigences fonctionnelles), comment interagit-elle avec l'environnement et les autres dispositifs (exigences non fonctionnelles)?

1. La solution doit comprendre la découverte, le dépistage et le diagnostic des applications (DDDA).

DDDA1 : Doit pouvoir découvrir les composantes d'une application et les relations entre celles-ci.

DDDA2 : Doit pouvoir capturer les pistes. La piste doit permettre l'inspection profonde du code de l'application et des interactions avec d'autres composantes.

2. La solution doit comprendre la surveillance synthétique des transactions (SST).

SST1 : La SST doit pouvoir simuler les transactions de l'utilisateur avec l'application, y compris des transactions comprenant de multiples étapes, et capturer les résultats.

SST2 : La SST doit pouvoir simuler le dispositif de l'utilisateur, y compris l'exécution de code JavaScript de l'application sur le navigateur.

SST3 : La SST doit pouvoir être effectuée à partir de multiples emplacements sur le réseau, y compris dans les centres de données du gouvernement du Canada, des emplacements internes sur le réseau étendu et des emplacements sur Internet

public. Cela doit comprendre des emplacements internes, des nuages privés et des nuages publics.

SST4 : La SST doit pouvoir simuler des transactions avec l'interface API de l'application.

3. La solution doit comprendre la surveillance de vrais utilisateurs (SVU).

SVU1 : La SVU doit pouvoir capturer des sessions d'interactions de vrais utilisateurs avec l'application.

SVU2 : Les sessions de SVU doivent pouvoir capturer des renseignements sur l'exécution de l'application dans le navigateur de l'utilisateur et les interactions du navigateur avec le centre de données (p.ex., temps de réponse aux requêtes, temps de rendu des pages).

SVU3 : La SVU doit permettre la lecture de sessions, y compris la capacité de suivre les actions de l'utilisateur (p. ex., cliquer ou faire dérouler) comme si on regardait l'écran de l'utilisateur.

SVU4 : La SVU ne doit rien exiger sur l'appareil de l'utilisateur, sauf un navigateur qui prend en charge JavaScript.

SVU5 : La SVU doit être compatible avec de multiples navigateurs (au minimum, Chrome et Safari), de multiples types d'appareil de l'utilisateur (au minimum, appareils tournant sous iOS, Android, Windows, MacOS et Linux).

SVU6 : On doit pouvoir sélectionner un sous-ensemble de sessions à capturer au moyen de la SVU.

SVU7 : On doit pouvoir sélectionner un sous-ensemble de sessions à lire.

4. La solution doit comprendre la surveillance de l'infrastructure de TI (SITI).

SITI1 : La SITI doit pouvoir découvrir les composantes de centre de données d'une application et les relations entre celles-ci.

SITI2 : La SITI doit pouvoir détecter et capturer les événements des composantes de centre de données. Par exemple, interruptions de service, échec de réponse ICMP, etc.

SITI3 : La SITI doit pouvoir capturer les mesures pour les composantes de centre de données. Par exemple, charge de l'unité centrale, débit d'entrée-sortie du stockage, etc.

SITI4 : La SITI doit pouvoir créer des événements lorsque les mesures dépassent les seuils établis et selon les tendances relevées dans les journaux.

5. La solution doit être facile à déployer, à configurer et à maintenir, et ce, dans divers environnements (ENV).

ENV1 : La solution doit fonctionner avec des applications :

- déployées dans les centres de données du gouvernement et dans des nuages privés et publics;
- élaborées par le gouvernement du Canada (y compris par des tiers), offertes sur le marché et fonctionnant comme logiciel-service;
- créées au moyen de diverses langues (Java, C, Python, PHP, MS .Net, etc.);
- utilisées avec divers conteneurs, intergiciels et bases de données (au minimum, Docker, Kubernetes, Apache, WebLogic), Oracle, MS SQL Server).

ENV2: La solution doit prendre en charge l'intégration avec diverses interfaces de programmation (API) de surveillance pour logiciels-services (au minimum, Microsoft Office 365 et API de surveillance offertes par les fournisseurs de nuages : Amazon Web Services Cloudwatch et Microsoft Azure Monitor).

ENV3: On doit pouvoir déployer la solution pour des applications existantes sans modifications du code de l'application.

ENV4: La solution doit assurer une disponibilité de 99,9 % en tout temps.

ENV5: On doit pouvoir déployer des mises à niveau de la solution sans nuire aux activités, y compris le retour en arrière au besoin.

ENV6: La solution doit pouvoir prendre en charge 1 000 applications tournant sur 15 000 serveurs, avec des millions d'utilisateurs finaux.

ENV7: La solution doit pouvoir stocker les données au moins un an après la capture.

6. La solution doit pouvoir analyser et stocker (AS) les données, détecter les anomalies et cerner les causes profondes :

AS1 : La solution doit capturer les données de DDDA, de SST et de SITI de manière ponctuelle et prévue.

AS2 : On doit pouvoir détecter les anomalies au moyen des données capturées par DDDA, SST, SVU et SITI qui ne sont pas conformes aux comportements prévus.

AS2 : Les anomalies à détecter comprennent les pannes complètes ou partielles, la diminution de la performance et les tendances qui peuvent entraîner ces problèmes.

AS4 : Les anomalies comprennent les déviations par rapport aux niveaux de disponibilités convenus et aux seuils de performance de l'application.

AS5 : Les anomalies doivent être catégorisées selon la sévérité et les incidences sur les utilisateurs.

AS6 : Les anomalies connexes doivent être regroupées et affichées comme une seule anomalie.

AS7 : La solution doit indiquer la cause profonde d'une anomalie.

AS8 : Le diagnostic doit indiquer quelle composante de l'application a causé l'anomalie.

AS9 : Le diagnostic doit indiquer si une composante autre que de l'application a causé l'anomalie (p. ex., problème de réseau ou du navigateur).

AS10 : La solution doit pouvoir relier des données de sessions et de transactions aux pistes particulières des requêtes associées.

7. La solution doit comprendre des tableaux de bord, des notifications, des rapports et des API sophistiqués pour distribuer l'information (DIS) :

DIS1 : La solution doit fournir un tableau de bord (interface Web). Le tableau de bord doit :

- offrir des fonctions de sécurité fondées sur les rôles pour les propriétaires, les opérateurs et les développeurs d'applications, les opérateurs de TI et le personnel du bureau de service;
- être disponible simultanément à au moins 1 000 utilisateurs;

- inclure une ouverture de session unique pour accéder à toutes les composantes du tableau de bord;
- pouvoir afficher des données regroupées provenant de l'ensemble des composantes de la solution;
- permettre d'afficher l'ensemble des données collectées sous diverses formes (au minimum, sous forme de tableaux, de graphiques et de cartes);
- présenter sous forme de liste (tableau) et de carte (diagramme) les relations entre les composantes des applications;
- permettre le tri et le filtrage de données;
- offrir des vues aux fins de réglage, de débogage et de diagnostic des applications;
- présenter des vues d'événements et d'anomalies pour aider à corriger les pannes;
- présenter des données de références capturées précédemment et permettre la comparaison avec les données actuelles sur la performance.

DIS2 : La solution doit pouvoir envoyer des notifications en cas de nouveaux événements et d'anomalies au moyen de courriels, de textos et de l'interface de programmation.

DIS3 : La solution doit pouvoir adresser les notifications d'événements et d'anomalies aux utilisateurs et aux interfaces de programmation pertinents en fonction de l'application, de la cause profonde et de l'heure.

DIS4 : La solution doit offrir des rapports standards et permettre la création de rapports personnalisés qui donnent accès à l'ensemble des données capturées.

DIS5 : La solution doit comprendre des interfaces de programmation complètes aux fins de configuration ainsi que d'importation et d'exportation de données.

DIS6 : Certains aspects de la solution peuvent nécessiter la prise en charge des deux langues officielles (anglais et français).

8. Sécurité (SEC) :

SEC1 : La solution doit permettre la gestion et l'administration à distance au moyen d'une interface de gestion qui utilise une connexion sécurisée (chiffrée).

SEC2 : La solution doit respecter les normes du gouvernement du Canada pour les données Protégé B, l'intégrité élevée et la disponibilité élevée.

SEC3 : La solution de surveillance doit être conforme aux normes de sécurité définies pour l'infrastructure de TI.

SEC4 : La solution doit s'intégrer aux méthodes d'authentification de l'organisation, en utilisant au minimum le protocole LDAP pour l'authentification et l'autorisation des utilisateurs.

SEC5 : La solution doit pouvoir transmettre des données confidentielles en utilisant l'infrastructure de sécurité de SPC et des mesures de sécurité adéquates contre les attaques malveillantes et l'exposition accidentelle (p. ex., contamination croisée).

Personas de SPC : Bureau de service d'entreprise – Phil (Phillip)

Les représentants du bureau de service recueillent des renseignements généraux sur les clients et les applications afin que l'on prenne des mesures pour résoudre les problèmes informatiques. Ils reçoivent une alerte sur un tableau de bord et l'examinent pour en déterminer la gravité et savoir à qui la transmettre.



Niveaux : CS-1 et CS-2

<p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recueillir rapidement les renseignements et attribuer les défaillances aux bons secteurs de service pour qu'on y remédie. Suivre le processus de gestion des événements et soutenir la gestion des incidents. • Comprendre la vue d'ensemble de la disponibilité des applications. • Savoir quand quelque chose fonctionne ou non (et le dire avec confiance). • Vouloir que le processus soit bien documenté et vouloir suivre le processus. 	<p>Difficultés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manque d'information sur ce qui se passe réellement. Le processus est lent. • Être submergé de données inutiles. Recevoir des données provenant de différentes sources et ignorer le lien entre celles-ci. • Manque de personnel en raison du manque d'outils nécessaires.
<p>Valeurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renseignements exacts et opportuns. • Résolution des problèmes immédiats et actuels. • Des processus que l'on peut suivre. 	<p>Craintes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ne pas savoir ce qui se passe.
<p>Attentes</p>	<p>Mesures de la réussite</p>

- Savoir ce qui se passe et pouvoir dire avec confiance qu'on sait ce qui se passe.
- Nombre d'éléments de configuration par employé pour surveiller l'application. Plus il est élevé, mieux c'est.

- Si un utilisateur appelle pour signaler une défaillance, il peut dire qu'il est déjà au courant (détection proactive des problèmes). L'humain n'a rien de nouveau à lui dire.
- L'outil lui indique le secteur de service avec lequel communiquer (parce que l'analyse de la cause fondamentale pourrait révéler le bon outil, la base de données... qui pose réellement problème).

Personas de SPC : Secteurs de service (soutien) – Zarah

Groupe qui gère les serveurs et les bases de données. Gère les éléments de configuration ou des composantes des éléments de configuration.

Niveaux : CS-2 à CS-4



Objectifs

- Garder les choses en marche (infrastructure en marche). 99 % de temps de fonctionnement.
- Recevoir des renseignements précis de l'outil (des mesures comme l'utilisation du CPU et le temps de réponse à une interrogation de base de données).
- Aider au dépannage.
- Travailler sur les nouveaux projets sur lesquels on est cessé travailler, plutôt que de s'occuper de défaillances et de problèmes.

Difficultés

- Se faire dire qu'il y a un problème par le soutien de niveau 1 et devoir analyser et valider l'information.
- Le personnel du réseau est souvent blâmé pour tout problème qui survient, même s'il y a d'autres causes fondamentales.

<p>Valeurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renseignements exacts. • Aucune fausse alerte. 	<p>Craintes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ne savent pas où trouver leurs problèmes, même s'ils savent que c'est le problème de leur équipe. • Passer trop de temps à réparer les pannes.
<p>Attentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les billets contiennent des renseignements exacts et indiquent clairement ce qui ne fonctionne pas. • On ne veut pas être dérangé par de fausses alertes. 	<p>Mesures de la réussite</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les données (disponibilité, rendement, données d'analyse des causes fondamentales) sont exactes. • Renseignements pour résoudre rapidement les problèmes. • Aucune fausse alerte.

Personas de SPC : Chargés de compte – Ginette

Comprend les chargés de compte, les gestionnaires de la prestation de services et les gestionnaires des opérations de compte. Nous nous concentrerons sur les chargés de compte. Les chargés de compte gèrent l'interface de SPC et des ministères partenaires. La voix du client au sein du SPC. Chaque chargé de compte fait cela à sa manière.



Niveaux : EX-1

<h3>Objectifs</h3> <ul style="list-style-type: none">• Satisfaction du client; le client obtient de SPC ce dont il a besoin. Le degré de satisfaction des clients varie d'un ministère à l'autre. Leurs rôles sont aussi différents que ceux des ministères partenaires.• 1) Montrer que SPC respecte les accords sur les niveaux de service. SPC tient ses promesses. Temps de fonctionnement de l'application, temps de réponse.• 2) SPC évolue et s'améliore pour pouvoir en faire plus. Offrir une sophistication accrue, présenter la feuille de route et la manière dont SPC s'améliore.	<h3>Difficultés</h3> <ul style="list-style-type: none">• Absence de service officiel pour la gestion de portefeuille d'applications. On dispose d'une gestion de portefeuille d'applications, mais on ne l'offre pas comme service officiel.• Ne pas comprendre ce qu'est la gestion de portefeuille d'applications.• Ne pas être en mesure de rendre compte du respect de l'accord sur les niveaux de service de SPC. Accords sur les niveaux de service pour certaines applications (en poches).• Manque de temps (responsabilité de tous les services).• Impossibilité d'approfondir un sujet.
<h3>Valeurs</h3> <ul style="list-style-type: none">• Satisfaction du client (client heureux).• Techniciens qui peuvent les soutenir. SPC doit fournir des renseignements utiles, précis et opportuns. Il faut leur expliquer les	<h3>Craintes</h3> <ul style="list-style-type: none">• Ils disent quelque chose ou s'engagent à faire quelque chose qui n'est pas vrai ou qui ne peut pas être réalisé par SPC.• La gestion de portefeuille d'applications sera trop chère à vendre aux partenaires.

<p>données et les préparer. Plus d'information que de données.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cohérence. Ils ne veulent pas que les choses changent chaque semaine. Un message clair et cohérent pendant la durée d'un service de gestion de portefeuille d'applications. Cohérence entre les partenaires aussi. Cohérence du catalogue de services de SPC dans tous les ministères partenaires. 	<ul style="list-style-type: none"> • La gestion de portefeuille d'applications aggravera la situation pour les applications.
<h3>Attentes</h3> <ul style="list-style-type: none"> • La gestion de portefeuille d'applications est un pont entre SPC et le partenaire client du point de vue de la visibilité pour le rendement. • La gestion de portefeuille d'applications fournit des données objectives sur le rendement des applications. • Un délai de résolution plus court (mais cela pourrait être trop détaillé pour eux), car cela met en évidence la nécessité de la gestion de portefeuille d'applications. • Transformer les données de la gestion de portefeuille d'applications pour fournir de l'information (« racontez-moi une histoire », comment les choses s'améliorent). • Toutes les applications produisent des rapports sur leurs partenaires dans un seul affichage. 	<h3>Mesures de la réussite</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Nous détectons les problèmes d'application très rapidement, avant qu'ils n'aient une incidence sur les utilisateurs. • Pouvoir prouver qu'ils ont respecté les accords sur les niveaux de service. • Amélioration de la notation de SPC (par les partenaires), en raison d'une visibilité accrue.

Personas de SPC : Propriétaires de services – Raynald

Les propriétaires de services gèrent des secteurs de service entiers et sont responsables de la prestation des services.

Niveaux : CS-5 (niveau de directeur)



Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Recevoir de nouvelles données concises et exploitables.• Comprendre pourquoi leur secteur de service a une incidence négative ou positive sur les applications.	Difficultés <ul style="list-style-type: none">• Les applications ne représentent qu'une petite partie de leurs tâches. Ils n'ont pas beaucoup de temps à consacrer aux problèmes d'applications.
Valeurs <ul style="list-style-type: none">• Se soucier davantage de leurs propres services.	Craintes <ul style="list-style-type: none">• Ils manquent quelque chose. Trop de choses à faire.• Appel téléphonique à 3 heures du matin (seront tirés du lit s'ils doivent déléguer).
Attentes <ul style="list-style-type: none">• Peu de bruit (ne pas leur fournir d'information inutile).• Ils doivent s'occuper de toutes les informations.• Fournir des données en appui à la planification à long terme, c'est-à-dire la planification des capacités pour le cycle de vie.	Mesures de la réussite <ul style="list-style-type: none">• Personne ne leur dit que quelque chose ne va pas. On ne leur reproche pas une panne.• Proactif : le secteur de service passe moins de temps à éteindre des feux (réagir aux interruptions et aux problèmes).• Rapport montrant que les accords sur les niveaux de service ont été respectés.