

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

POUR

Environnement et Changement climatique Canada (ECCC)

Solution de gestion de contenu Web (SGCW)

Date : 25 novembre 2020

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| PARTIE 1 – OBJECTIF ET CONTEXTE | 3 |
| 1. Objectif..... | 3 |
| 2. Contexte..... | 4 |
| 3. Résumé du projet..... | 4 |
| 4. Buts du SGCW | 4 |
| 5. Calendrier du projet..... | 5 |
| PARTIE 2 – DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS..... | 6 |
| 6. Nature de la demande de renseignements | 6 |
| 7. Nature et format des réponses demandées..... | 6 |
| 8. Coûts associés aux réponses..... | 6 |
| 9. Traitement des réponses | 6 |
| 10. Contenu de la présente demande de renseignements..... | 7 |
| 11. Format des réponses..... | 7 |
| 12. Questions | 7 |
| 13. Soumission des réponses..... | 8 |
| PARTIE 3 – QUESTIONS à l’INDUSTRIE | 9 |
| PARTIE 4 – ANNEXES..... | 17 |
| Annexe A – Ébauche du résumé d’énoncé des travaux..... | 17 |
| Annexe 1 – Obligations en matière de sécurité..... | 17 |
| Annexe 2 – Obligations en matière de protection des renseignements personnels..... | 17 |

PARTIE 1 – OBJECTIF ET CONTEXTE

1. Objectif

La présente demande de renseignements vise à demander à l'industrie des renseignements afin de soutenir l'intention d'ECCC d'enclencher un processus d'approvisionnement pour retenir les services d'un seul contracteur qui fournirait et mettrait en œuvre un système de gestion de contenu Web (SGCW) pour remplacer le système de gestion de contenu Web vieillissant d'ECCC par un système moderne et convivial qui prend en charge et continue de desservir les besoins intranet et internet du Ministère, et en assurer la maintenance.

La première phase comprendra le remplacement et la maintenance du système vieillissant d'intranet d'ECCC et de deux (2) de ses sous-sites : le site intranet de la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada (CCMTGC) et le site intranet (Atrium) de l'Agence d'évaluation d'impact du Canada (AEIC). ECCC exige également que la solution soit évolutive pour répondre aux besoins de futurs sites intranet ou internet d'ECCC. La présente demande de renseignements offre également une notification préalable des exigences opérationnelles de haut niveau et donne à l'industrie la possibilité de donner une rétroaction écrite sur les exigences et la stratégie d'approvisionnement.

Il est prévu que le contracteur :

- développera, mettra en œuvre, exploitera, prendra en charge et entretiendra le SGCW, tel que requis;
- configurera et adaptera le SGCW en fonction des besoins d'affaires et techniques du client;
- entretiendra et mettra à jour le SGCW en temps utile avec des mises à jour disponibles, et toutes autres améliorations et innovations disponibles, en fournissant les services de solutions disponibles les plus robustes;
- acquerra les licences nécessaires pour héberger et gérer le SGCW pour l'utilisation d'ECCC;
- fournira des services de transmission de données et d'hébergement du SGCW selon les besoins;
- fournira à ECCC un accès pour exploiter et utiliser le SGCW;
- élaborera et offrira des formations pratiques existantes et personnalisées aux spécialistes et aux utilisateurs d'ECCC, ainsi que du matériel de formation qu'ECCC peut utiliser pour appuyer la formation des utilisateurs finaux;
- fournira des services professionnels pour l'amélioration, la maintenance, le dépannage et la gestion des événements de défaillance du SGCW;
- intégrera les innovations actuelles et futures au SGCW, si nécessaire pendant la durée du contrat.

L'intention d'ECCC est que le contrat couvre une période initiale de trois ans avec des options irrévocables de prolongation du contrat, si elles sont exercées par le client, jusqu'à concurrence de quatre périodes consécutives d'un an chacune.

ECCC lancera un appel d'offres pour ce besoin par le biais de l'arrangement en matière d'approvisionnement – Services professionnels informatiques centrés sur les solutions EN537-05IT01, volet 8 – Services gérés. Seuls les fournisseurs qui sont qualifiés et titulaires d'un arrangement en matière d'approvisionnement (AA) « actif » au moment du lancement d'un appel d'offres peuvent être invités à soumissionner.

2. Contexte

L'actuel système de gestion du contenu Web (SGCW) de l'intranet d'ECCC, également appelé intranet d'ECCC, a été conçu il y a 15 ans pour répondre aux besoins du Ministère et a récemment atteint les limites de son efficacité technologique. La technologie utilisée pour développer et entretenir l'intranet actuel n'est plus prise en charge et n'est pas compatible avec les mises à jour continues du système d'exploitation du serveur nécessaires pour respecter la Politique en matière de TI du Conseil du Trésor du Canada.

L'AEIC relève également de la responsabilité du ministre de l'Environnement. Par conséquent, le site intranet de l'AEIC (Atrium) est hébergé sur la plateforme Web intranet d'ECCC. De plus, le site des champions de la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada (CCMTGC) est hébergé sur nos serveurs intranet.

Le site intranet d'ECCC est de loin le plus grand des trois sites intranet et héberge actuellement 3 420 pages Web. En 2017, il y a eu 1 045 499 visites sur le site, la moyenne étant de 2 864 utilisateurs quotidiens. Ce nombre de visites est passé de 919 603 en 2015 à 995 186 en 2016. Le contenu est publié par 47 rédacteurs Web, 19 éditeurs et 7 administrateurs. Le service des Communications gère la publication de manière centralisée. La CCMTGC et Atrium sont des sites plus petits, avec moins de pages, d'utilisateurs et de trafic quotidien.

Au sein d'ECCC, le site intranet est le principal outil de communication interne de la sous-ministre. Bien que pour le moment il n'existe aucun plan précis pour remplacer le système de gestion du contenu Web d'internet d'ECCC accessible au public, cela pourrait devenir un objectif pendant la durée du contrat.

3. Résumé du projet

Le projet visé par le processus d'approvisionnement comprend le développement, la mise en œuvre et la maintenance d'une plateforme SGCW en tant que service géré centré sur le système **Drupal WxT distribution** à code source ouvert pris en charge par le gouvernement du Canada. La plateforme **permettra de déployer et d'exploiter des systèmes de gestion de contenu à plusieurs niveaux qui utilisent Drupal WxT** et qui offrent des capacités de création, d'édition et de publication pour les besoins de gestion de contenu Web d'ECCC et de ses partenaires (notamment l'AEIC, la CCMTGC et Parcs Canada) par le biais d'une solution gérée par un contracteur.

Pour les besoins des services de SGCW, tous les services de SGCW doivent être fournis par l'intermédiaire d'un fournisseur tiers de services de plateforme sécurisée pour fournir la solution au niveau Non classifié, Intégrité faible, Disponibilité faible (NID).

4. Buts du SGCW

ECCC a besoin d'un SGCW pour permettre la communication interne avec les employés à l'aide d'un système central de publication de contenu Web à plusieurs niveaux. Le SGCW permettra aux visiteurs de l'intranet d'accéder au contenu créé par les rédacteurs et les éditeurs du SGCW, fournira aux administrateurs du SGCW la fonctionnalité pour définir la structure du site et les flux de travail ainsi que les moyens pour administrer et maintenir l'architecture de l'information.

Après l'attribution du contrat, les locataires actuels de l'intranet existant seront migrés vers le SGCW cible dès que possible :

- a. Intranet d'ECCC (Intranet.ec.gc.ca)
- b. Atrium (Atrium.ceaa-acee.gc.ca)
- c. CCMTGC (Gcwcc-ccmtgc.ec.gc.ca)

Les anciens sites intranet doivent faire l'objet d'une forme de contrôle d'accès afin d'empêcher l'accès aux utilisateurs externes au gouvernement du Canada.

ECCC envisage que le SGCW puisse être évolutif pour répondre aux besoins de systèmes de gestion du contenu similaires ou connexes dans le futur. Les exemples peuvent comprendre, entre autres :

- systèmes de gestion de contenu Web pour des programmes, organisations ou agences liés aux activités opérationnelles d'ECCC,
- des systèmes de gestion de contenu Web qui sont accessibles au grand public,
- d'autres applications d'affaires fondées sur le Web qui exigent les capacités d'un système de gestion de contenu d'une plateforme Drupal comme composante d'un système GI/TI plus grand.

5. Calendrier du projet

Actuellement, les dates cibles d'approvisionnement (susceptibles d'être modifiées) sont les suivantes :

- Publication de la demande de propositions à l'issue de la phase d'appel d'offres (date cible estimée : février/mars 2021)
- L'attribution du contrat est prévue pour avril/mai 2021.
- Il est prévu que le contracteur commencera au plus tard un mois après l'attribution du contrat.
- Dans le premier mois suivant l'attribution du contrat, livraison à ECCC d'un environnement de développement Drupal WxT initial pour permettre la recherche et le développement ainsi que la planification de la migration.
- Sites Web opérationnels et prêts à accepter le contenu Web des éditeurs/rédacteurs d'ECCC :
 - a. Le site Web de la CCMTGC (Gcwcc-ccmtgc.ec.gc.ca) est opérationnel – août 2021
 - b. Le site Web de l'intranet d'ECCC (Intranet.ec.gc.ca) est opérationnel – septembre 2021
 - c. Le site Web d'Atrium (Atrium.ceaa-acee.gc.ca) est opérationnel – octobre 2021
 - d. Autres sites Web/projets – aucune date cible définie
- Maintenance et soutien continu

PARTIE 2 – DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

6. Nature de la demande de renseignements

Ceci ne constitue pas un appel d'offres. La présente demande de renseignements n'aboutira pas à l'attribution d'un contrat. Par conséquent, les fournisseurs éventuels de biens ou services décrits dans la présente demande de renseignements ne devraient pas prévoir des stocks ou des installations ni attribuer de ressources résultant de tout renseignement contenu dans la présente demande de renseignements. De même, la présente demande de renseignements n'aboutira pas à la création d'une liste de sources. Par conséquent, la réponse éventuelle d'un fournisseur à la présente demande de renseignements ne l'empêchera pas de participer à tout approvisionnement futur. La présente demande de renseignements vise tout simplement à informer l'industrie et à demander sa rétroaction en ce qui concerne les sujets décrits dans la demande de renseignements.

7. Nature et format des réponses demandées

Les répondants sont priés de faire part de leurs commentaires, préoccupations et, le cas échéant, de solutions de rechange concernant la manière dont les exigences ou les objectifs décrits dans la présente demande de renseignements pourraient être satisfaits. Les répondants sont également invités à fournir des commentaires concernant le contenu, le format et l'organisation de toute ébauche de la présente demande de renseignements. Les répondants devraient justifier toutes les hypothèses formulées dans leurs réponses.

8. Coûts associés aux réponses

ECCC ne remboursera pas les dépenses engagées par les répondants à la présente demande de renseignements.

9. Traitement des réponses

Utilisation de réponses : Les réponses ne seront pas soumises à une évaluation officielle ni publiées. Cependant, ECCC peut utiliser les réponses reçues pour élaborer ou modifier des stratégies d'approvisionnement ou tout document provisoire (ébauche) contenu dans la présente demande de renseignements. ECCC examinera toutes les réponses reçues avant la date de clôture de la demande de renseignements. ECCC peut, à sa discrétion, examiner les réponses reçues après la date de clôture de la demande de renseignements.

Équipe d'examen : Une équipe d'examen composée de représentants d'ECCC examinera les réponses. ECCC se réserve le droit d'embaucher un consultant indépendant ou d'utiliser les ressources gouvernementales qu'il estime nécessaires pour examiner toute réponse. Tous les membres de l'équipe n'examineront pas nécessairement toutes les réponses.

Confidentialité : Les répondants devraient souligner les parties de leurs réponses qu'ils considèrent comme exclusives ou confidentielles. ECCC traitera les réponses conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.

Activité de suivi : ECCC peut, à sa seule discrétion, communiquer avec les répondants pour donner suite à des questions supplémentaires ou pour demander des clarifications sur tout aspect d'une réponse.

10. Contenu de la présente demande de renseignements

La PARTIE 3 de la présente demande de renseignements contient des questions précises adressées aux fournisseurs éventuels. ECCC a également inclus une liste d'exigences provisoires de haut niveau dans la PARTIE 4, afin d'obtenir la rétroaction de l'industrie sur les exigences qui peuvent être incluses dans le cadre du processus d'approvisionnement. Ces exigences répondent à certaines, mais pas nécessairement toutes les, exigences qu'ECCC a l'intention de traiter dans le cadre du processus d'approvisionnement. ECCC inclut ces exigences afin d'offrir à tout fournisseur qui serait intéressé à participer au processus d'approvisionnement, un avis préalable de certaines des exigences susceptibles d'être incluses. Les normes et le contenu sont susceptibles de changer, et ECCC mettra à jour ces exigences au fur et à mesure de leur évolution.

ECCC utilisera la rétroaction obtenue par le biais de la présente demande de renseignements pour éclairer les besoins qui seront finalisés au cours des phases ultérieures du processus d'approvisionnement. Le texte ne représente pas la totalité des exigences d'ECCC. L'industrie aura également la possibilité de faire des commentaires et de demander des éclaircissements sur les présentes exigences et d'autres au cours des phases ultérieures du processus d'approvisionnement. ECCC déterminera la substance et le contenu qui reflètent les exigences d'ECCC.

11. Format des réponses

Page de couverture : Si la réponse comprend plusieurs volumes, les répondants sont priés d'indiquer sur la page couverture de chaque volume le titre de la réponse, numéro de l'appel d'offres, le numéro du volume et leur dénomination sociale complète.

Page de titre : La première page de chaque volume de la réponse, après la page couverture, devrait être la page titre, qui devrait contenir les renseignements suivants :

- i) le titre de la réponse et le numéro de volume;
- ii) les nom et adresse du répondant;
- iii) les nom, adresse et numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant;
- iv) la date; et
- v) le numéro de demande de renseignements.

Système de numérotation : Les répondants sont priés de préparer leur réponse à l'aide d'un système de numérotation correspondant à celui de la présente demande de renseignements. Toutes les références aux renseignements descriptifs, aux manuels et aux brochures techniques faisant partie de la réponse devraient être numérotées conformément à ce système. Cette numérotation peut être utilisée pour la correspondance des exigences dans l'évaluation des réponses.

Nombre de copies : ECCC demande aux répondants de faire parvenir leur réponse sous forme électronique par courriel à l'autorité contractante.

12. Questions

Comme il ne s'agit pas d'un appel d'offres, ECCC ne répondra pas nécessairement aux questions par écrit ou en envoyant des réponses à tous les fournisseurs éventuels. Toutefois, les répondants ayant des questions concernant la présente demande de renseignements peuvent soumettre leurs questions à l'adresse suivante :

Autorité contractante : Anthony De Flavis

Adresse électronique : Anthony.DeFlavis@canada.ca

13. Soumission des réponses

Date et lieu de la soumission des réponses : Les répondants qui veulent soumettre des réponses doivent les faire parvenir par courriel à l'adresse susmentionnée avant la date et l'heure indiquées à la page 1 du présent avis d'appel d'offres :

Responsabilité de réception des réponses dans les délais prescrits : Il incombe à chaque répondant de s'assurer que sa réponse est livrée à la bonne adresse et dans les délais prescrits.

Identification des réponses : Chaque répondant doit s'assurer que ses nom et adresse de retour, le numéro de l'appel d'offres et la date de clôture figurent lisiblement à l'extérieur de l'enveloppe contenant la réponse.

PARTIE 3 – QUESTIONS à l'INDUSTRIE

ECCC demande aux répondants à la demande de renseignements de le faire par écrit pour chacune des questions ci-dessous. Lorsque vous répondez, veuillez vous assurer que vos réponses sont détaillées et qu'elles contiennent la justification de votre rétroaction. Les répondants doivent prendre note qu'il n'y a aucune obligation de répondre à toutes les questions.

Q1. Profil de l'entreprise :

- a) Veuillez fournir une brève description
 1. de votre société/entreprise et les types de produits et services qu'elle offre
 2. de projets similaires que vous avez réalisés et qui sont comparables à la solution proposée. Dans cette description, indiquez également toute spécificité que votre entreprise pourrait apporter comme avantages à valeur ajoutée.
 3. L'expérience de votre entreprise pour ce qui est de fournir un système de gestion de contenu Web interne ou externe général en utilisant Drupal, ou une application Web fondée sur Drupal qui prenait en charge une capacité d'affaires? Veuillez indiquer les années de livraison et les versions livrées.
 4. L'expérience de votre entreprise dans tous les aspects de la fourniture de systèmes, de solutions ou de services personnalisés pour un système de gestion de contenu Web général en utilisant une source ouverte (par exemple Drupal), y compris, mais sans s'y limiter : élaboration des exigences (sollicitation), soutien à la configuration et à la personnalisation, transfert de connaissances/formation, déploiement de solutions, hébergement, maintenance et soutien continu à la clientèle?
 5. Votre expérience de la fourniture de services gérés ou hébergés déployés sur une plateforme infonuagique pour des organisations du secteur public?
- b) Veuillez donner un exemple représentatif d'accord sur les niveaux de service (ANS) qui inclut toutes limites sur la disponibilité et la performance du service (p. exemple, la consommation de bande passante ou le nombre d'utilisateurs simultanés).

Q2. Exigences des fournisseurs pour produire une réponse efficace :

ECCC souhaite s'assurer que l'industrie dispose des renseignements dont elle a besoin pour être bien préparée à proposer les meilleures solutions qui soient.

Au terme de la présente demande de renseignements, le processus d'approvisionnement prévoit de fournir aux soumissionnaires une documentation contenant les éléments exhaustifs suivants :

- énoncé des travaux (EDT) et critères d'évaluation;
- modèle de gestion théorique;
- exigences opérationnelles faisant état des exigences fonctionnelles et non fonctionnelles;
- exigences en matière de sécurité (TI, physique et personnelle);
- niveaux de gestion des services;
- autres documents techniques, administratifs et opérationnels détaillés.

Afin de proposer une combinaison d'un modèle de tarification fixe et par abonnement pour la solution prévue qui serait suffisamment souple pour permettre des améliorations à l'avenir et l'intégration avec des services internes ou externes :

- a) Veuillez indiquer quel type et quel niveau de renseignements d'affaires/techniques/opérationnels/de sécurité vous souhaitez voir et comment ces renseignements devraient être structurés.
- b) Quels sont les critères ou les facteurs essentiels à la réussite d'une organisation.
- c) Étant donné que nous passons par ce processus consultatif pour élaborer la demande de propositions, un délai de réponse de 15 jours civils serait-il suffisant pour fournir une bonne réponse?

Q3. Solution SaaS/PaaS :

- a) ECCC a l'intention d'acquérir la solution en tant qu'offre de services de SaaS/PaaS. Votre solution repose-t-elle actuellement sur une PaaS et est-elle présentée en tant qu'offre de services de SaaS?
- b) Le cas échéant, veuillez décrire votre solution, y compris ce qui suit :
 - 1. depuis combien de temps votre solution est-elle sur le marché;
 - 2. le nombre de clients et leur répartition géographique;
 - 3. les limites des politiques d'utilisation, l'attribution de licences ou d'autres restrictions;
 - 4. responsabilité/plafonnement/assurance;
 - 5. rendement minimal des accords sur les niveaux de service (ANS);
 - 6. rapports de gestion des ANS;
 - 7. offre d'une infrastructure infonuagique publique ou privée;
 - 8. certifications et vérifications (audits) de l'industrie, comme ISO, FEDRAMP, SOC2 Type II, niveaux à 4 de l'Uptime Institute;
 - 9. rétroaction des clients? Prix, certifications?
 - 10. Possibilité d'ajouter/de personnaliser des modules sous SaaS?
- c) Sinon, veuillez décrire votre plateforme ou solution d'hébergement.
- d) Votre solution pourrait-elle être hébergée en tant que « solution en tant que service » sur un fournisseur tiers sanctionné par le gouvernement du Canada¹ de services de plateforme sécurisée?
- e) Comment habiliteriez-vous une offre de services infonuagiques publics pour limiter l'accès à l'utilisateur de l'intranet d'ECCC?

¹Aux fins de la présente demande de renseignements, le fournisseur tiers de services de plateforme sécurisée sanctionné par le gouvernement du Canada est défini comme un fournisseur de services infonuagiques accessible par le Service de courtage infonuagique (SCI) du gouvernement du Canada de Services partagés Canada (https://cloud-broker.canada.ca/s/?language=fr_CA)

- f) Quelle est votre expérience de la mise en œuvre des exigences de la Ligne directrice sur la sécurité de la technologie de l'information (LDSTI)?
- g) Quelle est votre expérience avec l'implantation des mesures de sécurité pour les services du GC fondés sur l'informatique en nuage² du processus d'évaluation et d'autorisation³ de la sécurité (EAS) du gouvernement du Canada?

Q4. Développement et exploitation de la solution :

Dans le contexte du développement, de l'intégration, de la mise à l'essai et du déploiement continu, votre organisation a-t-elle adopté une approche agile pour créer votre solution? (par exemple, itérative, [devops](#)⁴, [devsecops](#)⁵)

- a) Comment ces méthodes peuvent-elles être mises à profit pour accélérer la réalisation de ce projet? Si ce n'est pas le cas, que proposeriez-vous?
- b) Comment intégreriez-vous les employés d'ECCC au processus de développement et de personnalisation et comment peuvent-ils se préparer à collaborer de manière proactive au développement, à la personnalisation, à la configuration, à la migration, à la formation, à la mise à l'essai, à l'exploitation, à la maintenance et au soutien de la solution proposée?

Q5. Exigences en matière d'accessibilité des sites Web :

Votre solution peut-elle être conforme à l'exigence du gouvernement selon laquelle toutes les interfaces et tous les extrants de la solution proposée doivent respecter la [Norme sur l'accessibilité des sites Web \(NASW\)](#)⁶ qui est issue des WCAG 2.0/2.1? Veuillez décrire toute expérience acquise dans l'examen ou l'évaluation d'applications aux fins de compatibilité avec les WCAG? Pouvez-vous mettre en valeur votre expérience antérieure de la mise en œuvre de solutions accessibles? Si votre solution n'est pas accessible, pouvez-vous décrire ce qu'il faudrait pour qu'elle soit conforme à cette exigence et quel serait son impact sur le calendrier et le prix du projet?

² <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/innovations-gouvernementales-numeriques/services-informatique-nuage/profil-contrôle-sécurité-services-ti-fondés-information-nuage.html>

³ <https://cyber.gc.ca/fr/orientation/processus-devaluation-de-la-securite-des-technologies-de-linformation-sappliquant-aux>

⁴DevOps : <https://www.atlassian.com/devops>

⁵DevSecOps : <http://www.devsecops.org/blog/2015/2/15/what-is-devsecops>

⁶Lien vers la Norme sur l'accessibilité des sites Web : <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601>

Q6. Exigences en matière de soutien multilingue :

Votre solution peut-elle prendre en charge les langues anglaise et française dès sa mise en oeuvre? Veuillez décrire comment cela est mis en œuvre, quels jeux de caractères sont pris en charge. Dans la négative, veuillez décrire comment vous mettriez en œuvre le SGCW pour vous conformer à cette exigence et quel serait son impact sur le calendrier et le prix du projet?

Q7. Intégration et mise en œuvre :

ECCC prévoit un haut niveau d'efforts d'intégration et de découverte pour respecter une date de mise en service de la fonctionnalité SGCW en **juin 2021**.

Compte tenu du calendrier du projet mentionné ci-dessus et de la solution que vous envisagez, quel serait le calendrier type du projet et quelles seraient les étapes de haut niveau nécessaires pour respecter la date de mise en service? Veuillez utiliser votre propre expérience antérieure pour donner l'envergure et la portée dans votre réponse (par exemple, de la complexité faible à la complexité élevée).

- a) Une fenêtre de mise en œuvre de trois mois serait-elle suffisante pour respecter la date de mise en service susmentionnée?
- b) Selon votre expérience, quelles hypothèses et dépendances devraient être incluses dans le plan?
- c) Pour quels autres clients avez-vous réussi une intégration de cette nature?

Q8. Évolution de la solution :

- a) Comment abordez-vous habituellement l'évolution technologique future de la solution dans vos contrats? Les mises à jour sont-elles fournies automatiquement et gratuitement pendant la phase de mise en œuvre, ou sont-elles ajoutées moyennant un coût supplémentaire? Avez-vous besoin d'une importante gestion des correctifs et d'un renouvellement de la certification?

Q9. Gestion du changement :

- a) Comment abordez-vous habituellement les modifications à la solution dans vos contrats? Quel est le modèle de gouvernance que vous suivez habituellement? Dans quels cas des mises à jour unilatérales de la solution seraient-elles effectuées?

Q10. Modèle de budget opérationnel – Établissement du prix :

- a) Quelle approche recommanderiez-vous pour l'établissement du prix des opérations en cours? Qu'est-ce qui est normalement offert? Par exemple, cela pourrait inclure ce qui suit :
 - 1. Paiement initial ferme qui pourrait inclure :
 - (1) Mise en œuvre axée sur les projets
 - (2) Le développement, les essais, le déploiement et l'exploitation.

- (3) Paiement récurrent continu fixe
- 2. Frais mensuels récurrents continus fixes qui comprennent :
 - (1) Frais annuels de maintenance des logiciels qui comprennent les corrections de bogues, les nouvelles versions et le soutien connexe
 - (2) Services de soutien à l'exploitation et à la maintenance du SGCW (par exemple, sites Web déployés)
- 3. Coût variable pour le développement, la sécurité, la mise à l'essai, le déploiement et l'exploitation des futurs sites Web.
- 4. Coût variable pour les mises à niveau de la distribution Drupal WxT et les modifications/mises à niveau du SGCW (par exemple, codes personnalisés), soutien à l'intégration, certifications de sécurité, vérifications, sécurité physique, etc.
- a) À partir de ce qui précède, veuillez indiquer tout facteur susceptible d'avoir une incidence sur l'établissement des coûts d'un modèle de budget opérationnel.
- b) Comment les composantes habilitantes de votre solution seraient-elles séparées et comment leur prix serait-il établi? Comment fonctionneraient-elles ensemble?
- c) Pouvez-vous fournir les prix et les taux pour une période de huit ans (en tenant compte de l'inflation, de l'IPC, etc.)? Sinon, quelle est la durée maximale préférée?

Q11. Modèle de budget opérationnel – Abonnement :

ECCC voudrait examiner un système d'abonnement fondé sur l'utilisation réelle du service par les utilisateurs authentifiés. À partir de ce qui précède, veuillez indiquer ce qui suit :

- a) Votre entreprise serait-elle en mesure de fournir un tel abonnement?
- b) Quelle unité de mesure utiliseriez-vous normalement pour vendre en fonction d'un modèle d'établissement du prix fondé sur l'utilisation?
- c) Quelle unité de mesure utiliseriez-vous normalement pour vendre votre abonnement?
- d) Quelle unité de mesure utiliseriez-vous normalement pour vendre selon votre propre modèle d'établissement du prix fondé sur l'abonnement?
- e) À partir de ce qui précède, veuillez indiquer tout facteur susceptible d'avoir une incidence sur l'établissement des coûts d'un modèle de budget opérationnel.

Q12. Établissement du prix et format de l'entente :

Quelle présentation ou approche recommanderiez-vous pour l'établissement du prix des opérations en cours? Qu'est-ce que l'industrie offre normalement? Par exemple, cela pourrait inclure ce qui suit :

- a) Sans divulguer le prix, quelle unité de mesure est habituellement utilisée pour établir le prix de votre solution (c'est-à-dire le prix de l'abonnement mensuel unique, l'abonnement plus le soutien, le soutien est-il un pourcentage, etc.)
- b) Sans divulguer le prix, quel est le format (structure) habituel d'évolution des prix (c'est-à-dire volumétrique par tranches, augmentation en pourcentage si les volumes sont dépassés, etc.) et de quels renseignements avez-vous besoin d'ECCC pour le faire?

- c) Votre organisation est-elle en mesure de fournir les prix et les taux pour une période de huit ans (en tenant compte de l'inflation, de l'IPC, etc.)? Sinon, quelle est la durée maximale préférée?

Q13. Considérations relatives aux défis de la passation de marchés :

Veillez identifier les domaines communs des défis et des problèmes liés à la passation de marchés qui sont associés aux services d'infonuagique gérés par une tierce partie du gouvernement du Canada pour prendre en charge un contrat du type envisagé par ECCC pour ce projet. Les exemples de domaines d'intérêt éventuels peuvent comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- a) Exigences en matière de sécurité;
- b) Droits de la propriété intellectuelle;
- c) Limitations de responsabilité;
- d) Accord sur les niveaux de service et facteurs connexes (par exemple, pénalités et crédits liés au service);
- e) Souveraineté des données, résidence des données et questions liées à la protection des renseignements personnels;
- f) Dispositions associées à la présentation des demandes de services dynamiques exigées (par exemple, exigences relatives à la souplesse et à l'extensibilité à l'appui des sites Web d'ECCC);
- g) Soutien des initiatives de transformation des services et l'instauration de nouvelles capacités de prestation de services à mesure que l'organisation continue d'évoluer (par exemple, mise en place de nouveaux sites Web d'ECCC);
- h) Processus de récupération et de transition des données à la fin du contrat et utilisation de la solution proposée;
- i) Utilisation de logiciels de source ouverte dans un environnement de solutions infonuagiques;
- j) Accords de service entre le fournisseur de services d'infonuagique, intégrateur et/ou éditeurs de logiciels.
- k) Autre(s)

Q14. Modalités du contrat :

ECCC aimerait que sa gestion de projet et le SGCW proposé soient aussi efficaces que possible et réduisent les risques partout où cela est possible.

- a) Veuillez indiquer les leçons apprises, les facteurs de risque communs et l'atténuation des risques, ou tous autres efforts ou hypothèses qui pourraient créer un risque inutile pour la réussite du projet. Dans votre réponse, veuillez tenir compte des points suivants :
 1. changements liés aux normes numériques, aux lois et aux règlements sur les heures supplémentaires du gouvernement du Canada,
 2. gouvernance du projet
 3. risques liés à la transition,
 4. risques liés à l'exploitation en cours,
 5. risques liés à la solution multifournisseur,
 6. risques liés au code source ouvert,
 7. risques fondés sur les dépendances aux interfaces du gouvernement du Canada,
 8. risques liés à la sécurité des TI infonuagiques, à la sécurité physique et à la sécurité du personnel,

9. risque associé au respect des exigences en matière de protection des renseignements personnels,
10. Autres?
 - b) Que suggèreriez-vous que ECCC fasse avant la sélection d'un soumissionnaire, qui serait utile pendant les phases de transition du projet et qui contribuerait à atténuer les risques en aval?
 - c) Quel rôle de diligence raisonnable un soumissionnaire peut-il jouer pour minimiser les risques associés aux renseignements fournis dans le cadre du processus d'approvisionnement (attention et assiduité du soumissionnaire pour valider les exigences) avant l'attribution du marché? Après l'attribution du contrat?
 - d) À quel moment du processus (par exemple, avant ou après l'attribution du contrat) le fournisseur devrait-il faire preuve de diligence raisonnable?

Q15. Expérience des utilisateurs :

L'une des principales priorités de la solution proposée est qu'elle soit conviviale et efficace lors des essais de convivialité.

- a) Veuillez décrire comment votre organisation évalue actuellement l'expérience des utilisateurs et la convivialité.
- b) Comment recommanderiez-vous qu'ECCC évalue l'expérience des utilisateurs tout au long du processus de demande de propositions à venir?
- c) Pouvez-vous proposer des clauses qui pourraient être intégrées au contrat éventuel afin de permettre de vérifier l'expérience des utilisateurs dans le cadre des procédures d'acceptation?
- d) Quelles mesures correctives pourraient être utilisées pour accroître l'expérience des utilisateurs de la solution proposée après la livraison?

Q16. Clarté des exigences :

- a) D'après la description des exigences fournies dans la PARTIE 1 et la PARTIE 2, comprenez-vous bien les exigences d'ECCC? De votre point de vue, pensez-vous que les exigences, telles qu'elles sont énoncées, pourraient être améliorées ou clarifiées? Dans l'affirmative, veuillez préciser.
- b) En vous fondant sur les annexes de la PARTIE 4, comprenez-vous bien les exigences d'ECCC? De votre point de vue, pensez-vous que les exigences, telles qu'elles sont énoncées, pourraient être améliorées ou clarifiées? Dans l'affirmative, veuillez préciser.

Q10. Questions de clarification de l'industrie :

- a) Avez-vous d'autres préoccupations ou questions de clarification dont vous aimeriez faire part à ECCC en ce qui concerne la présente demande de renseignements?

PARTIE 4 – ANNEXES

Annexe A – Ébauche du résumé d'énoncé des travaux

Annexe 1 – Obligations en matière de sécurité

Annexe 2 – Obligations en matière de protection des renseignements personnels