



**REQUEST FOR INFORMATION
DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS**

RETURN ANSWERS TO:
RETOURNER LES RÉPONSES À:

Public Prosecution Service of Canada
Service des poursuites pénales du Canada
284, rue Wellington Street
Place Bell Centre
Ottawa Ontario K1A 0H8

Attn: Luc Roussy

Title – Sujet Système de gestion des dossiers juridiques	
RFI No. – N° de DR 2023-A000202	Date 3 novembre 2023
RFI Closes at – DR prend fin à : 140H00 on / le – vendredi, 15 décembre 2023	Time Zone – Fuseau horaire HAE
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Luc.Roussy@ppsc-sppc.gc.ca	
Telephone No. – N° de téléphone : (613)-292-4785	
Destination – of Goods, Services, and Construction: Destination – des biens, services et construction : Voir ci-joint	
Delivery required - Livraison exigée Voir ci-joint	
Vendor/firm Name and address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur Facsimile No. – N° de télécopieur Telephone No. – N° de téléphone	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/firm – Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur <hr/> (type or print)/ (taper ou écrire en caractères d'imprimerie) <hr/> Signature _____ Date _____	



Table des matières

TABLE DES MATIÈRES	2
1. INTRODUCTION	3
À QUELS BESOINS OPÉRATIONNELS LE SGDJ RÉPONDRA-T-IL?	3
<i>Capacités de base recherchées</i>	3
<i>Capacités d'appui recherchées</i>	4
CONTEXTE DU SERVICE DES POURSUITES PÉNALES DU CANADA	4
2. OBJET	4
NATURE DE LA PRÉSENTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS	5
PROCHAINES ÉTAPES ATTENDUES.....	5
3. TRANSFORMATION DE L'ÉTAT ACTUEL À L'ÉTAT CIBLE	5
3.1 ÉTAT ACTUEL DU SGDJ AU SEIN DU SPPC	5
3.2 ÉTAT FUTUR DU SGDJ AU SEIN DU SPPC	6
4. ANNEXE A : INSTRUCTIONS AUX RÉPONDANTS	6
4.1 COÛTS DE LA RÉPONSE.....	6
4.2 TRAITEMENT DES RÉPONSES.....	6
4.3 ACTIVITÉ DE SUIVI	7
4.4 FORMAT DE LA RÉPONSE	7
4.5 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	7
4.6 SOUMISSION DES RÉPONSES.....	8
5. ANNEXE B – BESOINS À COMBLER	8
6. ANNEXE C – QUESTIONS SUR LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS	10



1. Introduction

Le Service des poursuites pénales du Canada (SPPC) souhaite remplacer son actuel système de gestion des dossiers juridiques (SGDJ) par une solution disponible sur le marché, soit par une plateforme infonuagique (comme CRM Dynamics, Salesforce ou autre) soit par une solution infonuagique commerciale dans un logiciel sous forme de service (SaaS) pouvant répondre aux besoins liés aux poursuites pénales fédérales.

Sachant que les produits disponibles sur le marché ne privilégient pas nécessairement les mêmes aspects de la gestion, de la conduite et de l'administration du travail juridique, le SPPC souhaite déterminer s'il existe une solution infonuagique pouvant répondre à elle seule à la majorité de ses besoins, et s'il peut compléter cette solution par d'autres produits ou solutions pour combler les éventuelles lacunes, ou encore y intégrer ces autres produits ou solutions.

Les solutions devront répondre aux exigences du gouvernement du Canada en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels et permettre d'assurer le travail conformément aux engagements pris avec l'industrie dans l'entente sur les niveaux de service (ANS).

À quels besoins opérationnels le SGDJ répondra-t-il?

Le SPPC a besoin d'un SGDJ qui lui permet d'assumer son rôle de service fédéral des poursuites pénales du Canada.

Les utilisateurs de la solution comprennent les procureurs de la Couronne, les parajuristes et les assistants juridiques, ainsi que d'autres employés du SPPC qui les appuient dans leur travail. Les mandataires du SPPC (avocats externes qui agissent au nom du directeur des poursuites pénales) utiliseront également le SGDJ pour gérer leurs dossiers.

Entre autres, la solution doit notamment permettre aux employés et aux mandataires d'ouvrir des dossiers de contentieux, des dossiers de consultation et des dossiers ministériels. Dans un dossier, les utilisateurs associeront les participants, programmeront des événements (dates d'audience, calendrier, etc.), consigneront leur temps et leurs dépenses, stockeront et consulteront des documents, et assureront un suivi des accusations, des résultats et des amendes. La solution permettra également aux superviseurs et aux administrateurs de surveiller le travail d'affectation, de transfert, de communication et d'examen des dossiers. Elle s'intégrera aux systèmes financiers (SAP), de messagerie (Outlook) et d'information (serveur de contenu GCdocs et SharePoint) du SPPC.

Capacités de base recherchées

- Gestion de la solution : assurer la sécurité et l'intégrité des renseignements et des accès, la gestion du cycle de vie des renseignements, une interface utilisateur bilingue (anglais et français), une grande¹ capacité de stockage et la possibilité d'intégrer d'autres applications.
- Administration des dossiers juridiques : assurer l'affectation et le transfert des dossiers entre utilisateurs ou groupes d'utilisateurs, la comptabilisation du temps et des dépenses, la facturation, le suivi et l'enregistrement du paiement des amendes (après condamnation).

¹ Par grande capacité, on entend une taille et une quantité importantes de supports multimédias et d'autres documents de preuve liés à un dossier juridique, ce qui peut se situer entre 2 Go et plus de 10 To par dossier.



- Traitement des dossiers juridiques : assurer l'ajout et la modification de renseignements sur les dossiers et de renseignements judiciaires, le stockage, la récupération et la modification de documents relatifs aux dossiers, ainsi que la programmation d'événements.

Capacités d'appui recherchées

- Production de rapports : permettre à l'organisation d'observer les tendances, de produire des rapports courants et d'effectuer des audits (à défaut d'offrir des moyens directs de produire des rapports, la solution doit au moins donner accès aux données pour permettre l'analytique sur une plateforme séparée ou intégrée).
- Travail hors ligne : faciliter l'utilisation ou l'accès aux renseignements sur les dossiers pendant les audiences ou dans des lieux géographiques éloignés où la connectivité n'est pas possible pendant un certain temps, puis synchroniser les modifications une fois la connectivité rétablie.
- Migration des renseignements existants : soutenir la transition entre le système existant et la nouvelle solution afin de réduire au minimum l'interruption du travail des procureurs.

Remarque : Si la solution elle-même ne peut stocker de documents, elle pouvoir s'intégrer à une plateforme de dépôt de documents telle que Sharepoint.

Contexte du Service des poursuites pénales du Canada

Le SPPC fonctionne de la même manière qu'un cabinet d'avocats, mais à l'échelle nationale. Les clients peuvent être d'autres ministères ou organismes de la Couronne, la Couronne elle-même ou des organismes d'enquête. Les bureaux régionaux doivent respecter les lois et pratiques juridiques des provinces et des territoires. En outre, en tant que ministère du gouvernement du Canada, le SPPC doit également se conformer aux lois fédérales et fonctionner dans un souci d'intégrité et de protection de l'information, tout en offrant un niveau de service standard aux Canadiens.

La solution doit répondre à la classification de sécurité « Protégé B », Intégrité moyenne, Disponibilité moyenne (PBMM).

2. Objet

La présente demande de renseignements vise à aider le SPPC à déterminer si un produit commercial dans un logiciel sous forme de service (selon la disponibilité sur le marché) permettrait d'obtenir un résultat plus efficace, en ce qui concerne le temps ou le coût de mise en œuvre. Le SPPC souhaite obtenir l'avis de l'industrie sur les points suivants :

- Combien de fonctionnalités les solutions disponibles sur le marché (logiciel sous forme de service) peuvent-elles offrir pour répondre à nos besoins?
- Quel est le coût estimatif du projet et des activités (notamment l'obtention de licences, le stockage et la formation) pour les deux solutions?
- Quelle est la comparaison des coûts entre l'adaptation d'une solution à l'aide d'une plateforme et le recours à un logiciel sous forme de service?
- Quelle serait une estimation réaliste du délai de mise en œuvre?

L'objectif est de mettre en œuvre et de maintenir un SGDJ qui :

- permet au SPPC de gérer et de collaborer de manière efficace et efficiente sur les dossiers juridiques tout au long de leur cycle de vie, tout en réduisant la nécessité d'utiliser du papier;
- veille à ce que des procédures cohérentes soient suivies tant pour les poursuites gérées en



interne que pour celles gérées par des mandataires;

- fournit des données et des renseignements précis en temps opportun pour garantir la conformité et soutenir la prise de décisions, la responsabilité financière et la gestion des ressources, grâce à la production de rapports intégrés;
- peut être adapté et tenir compte des modifications apportées aux procédures opérationnelles du SPPC, des avancées technologiques et des mises à jour faites aux lois;
- est accessible à tous les employés et fonctionne tout aussi bien dans les deux langues officielles;
- reflète les valeurs du SPPC.

L'annexe B contient une liste des exigences techniques et fonctionnelles que le SPPC attend de la solution.

L'annexe C contient des questions précises qui aideront le SPPC à définir sa démarche d'approvisionnement.

Nature de la présente demande de renseignements

Il ne s'agit pas d'un appel d'offres. Cette demande de renseignements n'aboutira pas à l'attribution d'un contrat. Elle a pour but d'aider le Canada à élaborer sa prochaine stratégie d'approvisionnement et son prochain processus d'appel d'offres. Les éventuels fournisseurs des services décrits dans la présente demande de renseignements ne doivent pas entreprendre d'activités, ni allouer de ressources, en fonction de l'information contenue dans la présente demande de renseignements. La présente demande de renseignements n'aboutira pas non plus à la création d'une liste de fournisseurs. C'est donc dire que le fait qu'un éventuel fournisseur réponde ou non à la présente demande de renseignements ne l'empêchera pas de participer à un futur marché public. La présente demande de renseignements vise simplement à solliciter le point de vue de l'industrie en ce qui concerne le sujet qui y est abordé.

Prochaines étapes attendues

Les réponses à cette demande de renseignements permettront au SPPC d'entreprendre éventuellement une procédure d'approvisionnement au moyen d'une invitation à se qualifier ou d'une demande de propositions.

3. Transformation de l'état actuel à l'état cible

3.1 État actuel du SGDJ au sein du SPPC

À l'heure actuelle, le SPPC utilise une application .net personnalisée munie d'un serveur dorsal SQL, appelée iCase, en guise de SGDJ. Ce système a été conçu par le ministère de la Justice du Canada il y a plus de vingt ans. Il est en mesure de gérer les données relatives aux dossiers de contention, aux dossiers de consultation et aux dossiers ministériels et de stocker des documents de taille limitée sur des serveurs locaux. Les dossiers peuvent être attribués à des groupes ou à des personnes. Les utilisateurs peuvent suivre le temps consacré à chaque dossier, de même que créer et utiliser des gabarits de documents pour générer des lettres ou des notes de services. La facturation des dossiers peut être faite à une ou plusieurs organisations clientes. La fonctionnalité de recherche est insuffisante et inefficace. Chaque bureau régional et certains sous-groupes ont adapté des procédés opérationnels à leurs besoins.



Le ministère de la Justice souhaite mettre iCase hors service et ne prendra plus en charge les modifications ou les améliorations apportées au système.

3.2 État futur du SGDJ au sein du SPPC

Le nouveau SGDJ doit répondre aux besoins du SPPC en matière de services des poursuites, c'est-à-dire faire le travail de contentieux et donner des conseils juridiques à l'échelle provinciale, territoriale et fédérale. Il doit être évolutif et pouvoir s'adapter aux modifications et améliorations à apporter en fonction de l'évolution des besoins opérationnels. Il doit être doté d'une interface conviviale qui réduit le temps de recherche, améliore l'intégrité des dossiers en réunissant tous les renseignements de manière centralisée et facilite l'analyse des données pour améliorer la production de rapports et la prise de décisions.

La vision à long terme est celle d'un SGDJ qui s'intègre au système de communication électronique de la preuve et à d'autres systèmes de gestion de la preuve numérique pour assurer un flux opérationnel complet et moderne de « gestion des affaires » et qui offre la possibilité d'adopter l'intelligence artificielle. À l'avenir, le SPPC envisage la possibilité de proposer des transferts de données ou de documents entre son système et les systèmes judiciaires canadiens. Il nous reste encore à mettre en place un système de gestion de la preuve numérique.

4. Annexe A : Instructions aux répondants

Les sous-sections suivantes fournissent des instructions précises aux répondants.

4.1 Coûts de la réponse

Le Canada ne remboursera pas les dépenses engagées pour répondre à la présente demande de renseignements, y compris, mais sans s'y limiter, les dépenses engagées pour participer à des réunions de suivi ultérieures.

4.2 Traitement des réponses

Utilisation des réponses : Les réponses ne feront pas l'objet d'une évaluation formelle. Toutefois, le SPPC pourra utiliser les réponses reçues pour élaborer ou modifier sa démarche d'approvisionnement, ainsi que tout projet de documentation contenu dans le présent document. Le SPPC examinera toutes les réponses reçues avant la date de clôture de la demande de renseignements. Il pourra, à sa discrétion, examiner les réponses reçues après la date de clôture.

Équipe d'examen : Une équipe d'examen composée de représentants du SPPC examinera les réponses. Le SPPC peut faire appel à d'autres intervenants, comme Services partagés Canada (SPC) ou Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), qui peuvent avoir un pouvoir de passation de marchés ou une expertise de soutien dans le cadre d'un processus d'approvisionnement souple, afin de définir les mesures de contrôle de sécurité requises.

Confidentialité : Les répondants doivent indiquer toutes les parties de leur réponse qu'ils considèrent comme exclusives ou confidentielles. Le SPPC traitera les réponses conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.



4.3 Activité de suivi

Le gouvernement du Canada pourra, à sa discrétion, communiquer avec les répondants pour poser des questions supplémentaires ou obtenir des éclaircissements sur tout aspect d'une réponse écrite. En fonction du niveau de détail des réponses, le gouvernement du Canada pourra demander une réunion de clarification avec certains répondants.

4.4 Format de la réponse

Page 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, le numéro de l'invitation, le numéro du volume et leur appellation légale complète.

Page titre : La première page de chaque volume de la réponse, après la page couverture, doit être la page titre. Cette page titre doit contenir :

- (i) le titre de la réponse du répondant 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;
- (v) les numéros de processus.

Questions : La section 5 contient des questions précises numérotées consécutivement. Les répondants sont invités à soumettre leurs réponses en suivant la même numérotation que celle utilisée dans la demande de renseignements, de même qu'à répéter la question avant leur réponse pour faciliter la tâche des examinateurs. Il n'est pas obligatoire de répondre à toutes les questions.

Nombre maximal de pages de la réponse : Bien que le SPPC ne veuille pas restreindre les répondants dans l'information qu'ils souhaitent transmettre, nous leur recommandons tout de même de limiter leur réponse à 12 pages afin que le SPPC puisse examiner toutes les réponses dans les délais impartis.

4.5 Demandes de renseignements supplémentaires

Puisqu'il ne s'agit pas de répondre à un appel d'offres, le SPPC ne répondra pas nécessairement aux demandes de renseignements supplémentaires par écrit ou en transmettant les réponses à tous les répondants. Toutefois, les répondants qui ont des questions concernant cette demande de renseignements peuvent les adresser à :

Autorité contractante : Luc Roussy
Service des poursuites pénales du Canada
Dirigeant principal des acquisitions, Finances et acquisitions
Adresse : 160, rue Elgin
Ottawa (Ontario) K1A 0H8
Courriel : luc.roussy@ppsc-sppc.gc.ca
Téléphone : 613-292-4785



4.6 Soumission des réponses

a) Heure et lieu pour soumettre une réponse : les organisations souhaitant soumettre une réponse doivent la faire parvenir à l'autorité contractante susmentionnée avant l'heure et la date indiquées à la page 1 de la présente demande de renseignements. Le Canada demande aux répondants de soumettre leur réponse en format PDF ou Microsoft Word sans verrouillage (c.-à-d. sans mot de passe), par courriel, à l'autorité contractante. La taille du fichier ne doit pas dépasser 10 Mo.

b) Responsabilité de la livraison en temps voulu : il incombe à chaque répondant de s'assurer que sa réponse est livrée à temps et au bon endroit. Il convient de noter que les réponses tardives pourraient être tout de même prises en considération.

c) Identification de la réponse : tout répondant doit s'assurer que son nom, son adresse de retour, le numéro de l'invitation et la date de clôture apparaissent lisiblement sur la partie externe de l'enveloppe de la réponse ou sur la page couverture incluse dans la réponse par courriel.

d) Renvoi des réponses : les réponses à cette demande de renseignements ne seront pas renvoyées.

5. Annexe B – Besoins à combler

Voici une liste de besoins que le SPPC prévoit de combler grâce au SGDJ.

Éléments de base du système

- Évolutif jusqu'à 2 000 utilisateurs, certains internes au SPPC, d'autres externes (mandataires).
- L'interface utilisateur doit pouvoir fonctionner en anglais et en français
- Possibilité d'identifier, d'étiqueter ou de catégoriser les renseignements à des fins de conservation et d'élimination
- Possibilité de configurer des listes déroulantes/options à sélectionner en fonction des besoins opérationnels du SPPC
- Capacité à effectuer des audits
- Le fournisseur doit disposer d'un plan de reprise après sinistre et d'un plan de continuité des activités
- La solution doit reposer sur l'infonuagique
- Possibilité de télécharger des données ou des documents (si le stockage de documents est inclus)
- Doit répondre aux normes d'accessibilité
- Possibilité d'intégrer l'authentification unique
- Possibilité de travailler hors ligne et de synchroniser ultérieurement les données

Fonctionnalité de travail liée aux affaires juridiques

- Possibilité de gérer les données relatives aux affaires juridiques (données relatives aux affaires d'entreprise, de conseil ou de litige; charges, renseignements judiciaires, renseignements sur les participants) – ajout, modification, suppression
- Affectation des affaires à des utilisateurs individuels ou à des groupes via un accès fondé sur les rôles et un modèle de sécurité robuste
- Possibilité de verrouiller des champs ou de les rendre obligatoires
- Possibilité de rechercher des données en fonction de divers paramètres
- Possibilité de fournir des notifications poussées (pour avertir les employés des échéances et du travail attribué)



- Possibilité de créer et d'utiliser des modèles de documents (par exemple, insérer des données dans un formulaire ou une lettre)

Intégrations

- Application native ou possibilité de l'intégrer via des API à :
 - un dépôt pour le stockage des documents (mémoires, éléments de preuve divulgués et correspondance);
 - un module d'aide à la planification (planification des audiences et gestion de la charge de travail, idéalement intégré à Outlook);
 - un module de facturation du temps et des débours aux clients;
 - d'autres applications, via des API, comme Outlook et d'autres M365, SAP, PowerBI, éditeur PDF Foxit

Sécurité

- La résidence et la souveraineté des données doivent rester au Canada; les données doivent être lorsqu'elles sont inactives et lorsqu'elles sont en transit.
- Les solutions doivent comporter des mesures de contrôle de sécurité adéquates pour permettre le traitement des données jusqu'au niveau « Protégé B ».
- Le fournisseur doit pouvoir fournir la preuve des mesures de contrôle de sécurité prises à l'appui d'une évaluation de la sécurité et d'une autorisation.

Migration

- Possibilité de procéder à la migration de données dans la solution
 - Données de iCase [base de données sur application .net personnalisée munie d'un serveur dorsal SQL]
 - Documents provenant de lecteurs partagés/serveurs de documents
- Possibilité de procéder à la migration de données hors de la solution (p. ex., transfert vers un autre système de gestion des dossiers)

Production de rapports et analyse des données

- Possibilité de générer des rapports intégrés et d'exporter les données au format Excel ou PDF
- Possibilité de créer des rapports personnalisés (il faut pouvoir voir les données et y accéder) et d'extraire les données dans un autre environnement pour la production de rapports et l'analytique opérationnelle (par exemple, dépôt de données)
- Possibilité de créer des tableaux de bord pour afficher les renseignements relatifs à la gestion des affaires et à la productivité

Essai et formation

- Possibilité de mettre en place des environnements d'essai/de formation
- Participation active du fournisseur et avertissement avant le lancement de fonctionnalités
- Conformité au cadre de l'architecture intégrée du gouvernement du Canada (ferait l'objet de discussions à une étape ultérieure)
- Possibilité de fournir un guide de l'utilisateur et des renseignements sur la formation concernant les configurations



6. Annexe C – Questions sur la demande de renseignements

Il convient de noter que certaines questions peuvent ne pas s'appliquer aux répondants selon qu'ils offrent une solution sur mesure ou un produit commercial disponible sur le marché. Si une question ne s'applique pas, veuillez répondre par « S.O. ».

Veuillez répondre aux questions suivantes :

1. Type de solution

- 1.1 Votre réponse à la demande de renseignements concerne-t-elle une solution fondée sur un logiciel sous forme de service ou encore une plateforme infonuagique?
- 1.2 Si vous pouvez proposer un produit commercial (ou plusieurs produits commerciaux), quel est le nom de votre ou de vos produits?

2. Coût

- 2.1 Quel est votre modèle de coût? (Initial ou permanent, tarif/frais annuels)
Le SPPC comprend que les frais sont sujets à changement et que les chiffres fournis ne sont pas considérés comme des devis. Les estimations reçues serviront à déterminer un juste coût moyen au sein de l'industrie.
- 2.2 Quelle est la ventilation des coûts pour les éléments suivants :
 - a) Mise en œuvre du projet jusqu'à la stabilisation
 - b) Conception (s'il s'agit d'une solution sur mesure)
 - c) Maintenance
 - d) Stockage
 - e) Octroi de licences
 - f) Formation
 - g) Soutien
 - h) Migration de données et de documents de l'ancien système
 - i) Autre?

2. Échéancier

- 2.1 Quel est le délai réaliste prévu pour livrer la solution?

3. Fonctionnalité de base

- 3.1 Par rapport aux besoins opérationnels du SPPC décrits dans la présente demande de renseignements, quelles sont les capacités techniques et fonctionnelles offertes par votre solution? Quelle est la valeur fondamentale ou l'objectif de votre produit? (Veuillez consulter l'annexe B pour une liste des besoins techniques et fonctionnels que le SPPC souhaite combler.) Si vous proposez plusieurs produits, veuillez expliquer l'objectif de chacun d'entre eux.
- 3.2 Quels sont les formats de fichiers pris en charge par le système?
- 3.3 La solution peut-elle rechercher, lire et traduire des textes et des documents dans d'autres langues (comme l'inuktitut)?
- 3.4 Est-il possible d'accéder à votre produit par appareil mobile?

4. Capacité hors ligne

- 4.1 Le produit permet-il de travailler hors ligne? (Par exemple, si les utilisateurs doivent apporter des données dans un tribunal éloigné, peuvent-ils utiliser une version hors ligne et se resynchroniser



plus tard lorsque la connexion à un réseau sera établie ou devront-ils télécharger/imprimer des documents et des données et saisir manuellement les mises à jour dans le système par la suite?)

5. Intégrations

- 5.1 Des interconnexions sécurisées entre les systèmes sont-elles établies au moyen d'API sécurisées?
- 5.2 Le produit permet-il l'interopérabilité, la réutilisation et le partage dans toute la mesure du possible, tout en respectant les exigences en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels? Quels sont les composants réutilisables/communs?
- 5.3 L'IA est-elle intégrée? Dans l'affirmative, veuillez expliquer à quoi elle sert.

6. Sécurité

- 6.1 Comment les mesures de contrôle d'accès sont-elles intégrées à tous les processus et à toutes les couches architecturales dès les premières étapes de la conception afin de limiter l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels, et avant d'accorder l'accès aux renseignements et aux services?
- 6.2 Comment les processus sont-ils établis pour maintenir la visibilité des actifs et garantir l'application rapide des correctifs et des mises à jour liés à la sécurité afin de réduire l'exposition aux vulnérabilités?
- 6.3 Comment l'enregistrement des événements est-il possible et comment la surveillance des systèmes et des services est-elle effectuée afin de détecter et de prévenir les attaques ou d'y réagir?
- 6.4 Quel est votre plan de gestion des incidents?

7. Migration

- 7.1 Est-il possible d'effectuer la migration à grande échelle des données et des documents vers un autre produit?
- 7.2 Êtes-vous en mesure d'importer nos données existantes, de collaborer avec nous à cette fin ou devons-nous le faire nous-mêmes? (S'il y a occasion des frais supplémentaires, veuillez fournir une ventilation.)

8. Améliorations et gestion du changement

- 8.1 Quelle est votre méthode de gestion des changements et des versions?
- 8.2 Si une modification de la loi canadienne oblige le SPPC à modifier le système, dans quelle mesure votre produit pourra-t-il s'adapter à cette modification? (Quelle est la souplesse du produit par rapport à une configuration continue?)
- 8.3 Les personnalisations/extensions du produit peuvent-elles être publiées en tant que modules de source ouverte?
- 8.4 Utilisez-vous des systèmes de décision automatisés dans votre produit, conformément à la Directive sur la prise de décisions automatisée du gouvernement du Canada?
- 8.5 L'intégration continue et les déploiements continus seront-ils utilisés? Expliquez comment.

9. Formation et services de soutien

- 9.1 Des services de formation sont-ils proposés – pour les administrateurs et/ou les utilisateurs? Une option de « formation des formateurs » est-elle offerte?
- 9.2 Des services de soutien sont-ils proposés – pour les administrateurs et/ou les utilisateurs? Les utilisateurs peuvent-ils ou doivent-ils contacter le service d'assistance du fournisseur pour obtenir de l'aide ou doivent-ils continuer à contacter le service des TI local, lequel contactera le



fournisseur pour obtenir de l'aide technique seulement si le problème est soumis aux échelons supérieurs?

9.3 Comment les travaux d'entretien planifiés et non planifiés seront-ils pris en charge?

9.4 En cas de défaillances, comment vous assurerez-vous que les erreurs sont traitées avec diligence et que le rendement et le comportement sont activement surveillés?

9.5 Comment prévoyez-vous mener les essais?

10. À propos du fournisseur

10.1 Votre entreprise se présente-t-elle comme une société canadienne ou appartenant aux Premières Nations ou exploitée par elles? (La préférence en matière d'approvisionnement peut être accordée aux entreprises des Premières Nations ou aux entreprises canadiennes.)

10.2 Pouvez-vous fournir la preuve d'une certification ISO ou autre ou d'un statut de partenaire (le cas échéant)?

10.3 Pouvez-vous fournir les coordonnées d'un client de référence qui utilise votre produit ou service?