

Logiciel en tant que service (SaaS) - Système de gestion des cas - Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) et Bureau de l'ombuds et des services de résolution informelle (BOSRI)

Questions et réponses (suite):

<p><u>Question #26</u></p> <p>Annexe A - Énoncé des travaux, section 8 - Échéancier/jalons</p> <p>Le Canada peut-il fournir une date estimative pour le début du projet ?</p> <p>Nous recommandons une phase de diligence raisonnable avant le début de la phase 1 afin d'assurer une compréhension commune des contrôles de sécurité détaillés auxquels ce projet devra se conformer afin de s'assurer que les conceptions de bas niveau et tous les artefacts produits par la suite sont conformes à ces contrôles.</p>	<p><u>Réponse #26</u></p> <p>La date d'entrée en fonction est prévue pour septembre 2024, mais dépendra d'un certain nombre de variables, y compris (mais sans s'y limiter) le temps nécessaire pour terminer l'évaluation et la façon dont il faut pour que les exigences de sécurité soient respectées.</p>
<p><u>Question #27</u></p> <p>Annexe A - Énoncé des travaux, section 8 - Échéancier/jalons</p> <p>L'appel d'offres mentionne une préférence pour un échéancier de mise en œuvre de 16 semaines. Nous avons mis en œuvre de nombreux projets complexes pour le gouvernement du Canada et une SA&A complète prend de 12 à 18 mois à compléter. Un SA&A complet se compose de 3 portes, de nombreux artefacts documentés couvrant la technologie et les opérations. Il s'agit d'un processus itératif dans le cadre duquel l'entrepreneur soumet des documents, reçoit une décision du Canada et apporte des ajustements jusqu'à ce que l'approbation soit obtenue.</p> <p>Nous recommandons que le Canada révise l'échéancier du projet pour la phase 1 afin de tenir compte du temps nécessaire à la réalisation de l'AS et de l'A.</p>	<p><u>Réponse #27</u></p> <p>Il s'agit d'un échéancier anticipé ; Le Canada révisera la mise en œuvre du projet au besoin.</p> <p>S'il y a des raisons valables de réviser notre date de début, nous nous adapterons à tout retard dans la date de mise en œuvre. Certaines raisons potentielles peuvent inclure celles énumérées dans la réponse 26 ci-dessus et d'autres situations indépendantes de notre volonté.</p> <p>Le Ministère de la Justice Canada dispose de processus internes au cas où il serait nécessaire de réévaluer la date de début de la mise en œuvre.</p>
<p><u>Question #28</u></p> <p>La pièce jointe 1 de la partie 4 - Critères d'évaluation technique, section 2 - Démo en direct</p> <p>Aider à la préparation de la démo en direct et s'assurer qu'elle est pertinente pour l'audience visée . Le Canada peut-il s'il vous</p>	<p><u>Réponse #28</u></p> <p>Les droits d'accès seraient attribués par rôle. Par exemple:</p> <p>Gestionnaire – Rôle d'administrateur complet, création d'utilisateurs, suppression d'utilisateurs, modification des comptes d'utilisateurs, possibilité de</p>

Logiciel en tant que service (SaaS) - Système de gestion des cas - Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) et Bureau de l'ombuds et des services de résolution informelle (BOSRI)

<p>plaît fournir quels profils d'utilisateurs devraient être visés par la démonstration ?</p>	<p>modifier/supprimer des entrées de base de données, générer des rapports.</p> <p>Agent principal d'examen des plaintes - Rôle d'administrateur complet, création d'utilisateurs, suppression d'utilisateurs, modification de comptes d'utilisateurs, possibilité de modifier/supprimer des entrées de base de données, générer des rapports.</p> <p>Agents d'examen des plaintes – Capacité de créer et de modifier des entrées dans la base de données et de produire des rapports.</p> <p>Agent de révision – Accès en lecture seulement. Limité. (Autres utilisateurs, lecture seule)</p> <p>Agent(e) des communications – (accès en lecture et en écriture, mais seulement à certains domaines tels que les intervenants et les rapports)</p>
<p>Question #29</p> <p>La pièce jointe 1 de la partie 4 – Critères d'évaluation technique, section 3 – Critères techniques notés par points écrits</p> <p>L'exigence d'expérience limitée aux bureaux d'ombudsman est très spécifique et exclut l'expérience pertinente dans l'élaboration de logiciels de gestion des cas que les entrepreneurs peuvent avoir dans d'autres secteurs de l'économie. Afin de maximiser la concurrence et d'élargir l'éventail des solutions proposées dans le cadre de cet appel d'offres, le Canada pourrait-il modifier l'exigence relative aux systèmes de gestion des cas en général ?</p>	<p>Réponse #29</p> <p>JUS ne modifiera pas la section 3. Critères techniques notés par points écrits, critère 3.1 à la suite de cette question.</p> <p>Les points obtenus à partir du critère 3.1 (le cas échéant) seront ajoutés au total des points de la section 2.2 Critères techniques évalués par points de démonstration en direct, pour constituer le score total des critères techniques évalués par points dans leur ensemble, qui est utilisé dans la base de calcul de la sélection pour déterminer le soumissionnaire gagnant.</p> <p>Remarque : Il n'y a pas de minimum de points requis à obtenir.</p> <p>Le critère 3.1 est utilisé pour attribuer des points aux soumissionnaires qui ont déjà de l'expérience avec d'autres bureaux d'ombudsman, car cela serait avantageux pour le Ministère de la Justice Canada pour cette exigence par rapport aux systèmes généraux de gestion des cas.</p>
<p>Question #30</p> <p>Partie 7 - Clauses du contrat subséquent, clause 1.5</p> <p>La clause de l'appel d'offres se lit comme suit : « 7. Les informations et les biens sensibles dont la classification de sécurité est supérieure à PROTÉGÉ B ne doivent pas être</p>	<p>Réponse #30</p> <p>Les renseignements saisis dans le système de gestion des cas sont classés Protégé B ; Par conséquent, le système doit être doté de mesures de sécurité appropriées.</p> <p>La LVERS précise que toute exigence en matière de protection de l'information et des documents ne</p>

Logiciel en tant que service (SaaS) - Système de gestion des cas - Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) et Bureau de l'ombuds et des services de résolution informelle (BOSRI)

<p>traités, produits ou entreposés dans un système en nuage. » Le Canada pourrait-il préciser ce point, en ce qui concerne l'énoncé suivant qui se trouve également dans l'appel d'offres : « Il doit s'agir d'un service Web offert par l'entrepreneur, où les données seront stockées dans un nuage (le serveur doit être situé au Canada). ». De plus, la LVERS pour cet appel d'offres indique la portée de la solution Protégé B et Secret comme la portée de la solution et le niveau de sécurité auquel elle sera accréditée. Le Canada peut-il clarifier ou supprimer cette exigence, car l'entrepreneur n'a aucun contrôle sur les données que les utilisateurs entrent dans le système après sa mise en service ?</p>	<p>serait exigée que jusqu'à la cote Protégé B. La première ligne de la partie B du Guide de sécurité supplémentaire indique la situation dans laquelle le personnel de l'entrepreneur aurait besoin d'une cote de sécurité SECRET.</p>
<p><u>Question #31</u></p> <p>La pièce jointe 1 de la partie 4 - Critères techniques d'évaluation, section 1 Critères techniques obligatoires écrits, exigence obligatoire # 1.1</p> <p>L'exigence obligatoire 1 stipule que « Le Soumissionnaire doit démontrer qu'il est le propriétaire du logiciel en tant que service (SaaS) proposé ». Le Canada pourrait-il confirmer si un formulaire de certification du fabricant d'équipement d'origine signé par le représentant du fabricant d'équipement d'origine nommant l'intégrateur de solutions qui a répondu à cet appel d'offres est acceptable pour satisfaire à cette exigence ?</p>	<p><u>Réponse #31</u></p> <p>Non, le Soumissionnaire doit être le propriétaire du logiciel.</p>
<p><u>Question #32</u></p> <p>La pièce jointe 1 de la partie 4 - Critères d'évaluation technique, section 1 Critères techniques obligatoires écrits, exigence obligatoire # 1.6</p> <p>L'exigence selon laquelle « Le soumissionnaire doit décrire comment il a l'intention d'apporter des améliorations au SaaS, qui seront lancées par le biais du processus d'autorisation de tâche (AT), pendant toute la durée du contrat qui en résultera. ». De par leur nature même, les solutions SaaS sont en constante évolution et, par conséquent,</p>	<p><u>Réponse #32</u></p> <p>L'objectif de cette exigence fait référence à un processus de gestion des versions ou des modifications par lequel l'entrepreneur met en œuvre un changement fonctionnel ou une amélioration de la plate-forme à la demande du Canada sous la forme d'une autorisation de tâche.</p> <p>Les mises à niveau ou les améliorations du système générées par l'entrepreneur ou l'application ou le système sont abordées dans le critère 1.5.</p>

Logiciel en tant que service (SaaS) - Système de gestion des cas - Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) et Bureau de l'ombuds et des services de résolution informelle (BOSRI)

<p>certaines améliorations peuvent provenir de la gestion des versions dans la plateforme SaaS elle-même et ne sont pas spécifiques au Canada. Le Canada peut-il préciser si l'intention de cette exigence fait référence à un processus de gestion des versions ou des modifications par lequel l'entrepreneur met en œuvre un changement fonctionnel ou une amélioration de la plate-forme comme le Canada l'a demandé sous la forme d'une autorisation de tâche ?</p>	
<p><u>Question #33</u></p> <p>Annexe A - Énoncé des travaux, section 2.1 Pour le BOFVAC</p> <p>D'après ce que nous comprenons, le BOFVAC utilise actuellement un tiers COTS (NovaBrain), et il est sous-entendu que le système a été personnalisé. Nous comprenons qu'environ 55 000 enregistrements seront importés de NovaBrain vers la nouvelle solution. Le Canada peut-il donner des précisions sur le système existant, en fournissant des détails sur ses composantes et le niveau de personnalisation apporté au système pour aider l'entrepreneur à préparer la solution et les services requis ?</p>	<p><u>Réponse #33</u></p> <p>Veuillez vous référer aux captures d'écran pour un aperçu du système Novabrain actuel.</p> <p>Les captures d'écran sont déjà téléchargées dans AchatsCanada sous le titre suivant : 1000033052_AMD_001_ENGLISH_SCREENSHOTS.pdf.</p> <p>Ils ne sont disponibles qu'en anglais, comme indiqué précédemment.</p>
<p><u>Question #34</u></p> <p>Annexe A - Énoncé des travaux, section 7.3 Création et gestion des dossiers</p> <p>Reconnaître que les données sensibles sont transférées entre l'ancien et le nouveau système de gestion des cas et qu'il est de la portée de l'entrepreneur qui fournit le nouveau système de transférer les données de l'ancien système. La capacité de validation de l'entrepreneur se limitera à s'assurer que les données fournies ont été correctement et complètement importées dans le nouveau système. Le Canada effectuera-t-il d'autres vérifications de l'intégrité des données juste avant le transfert?</p>	<p><u>Réponse #34</u></p> <p>Oui, les données existantes seront validées avant et après la migration vers le nouveau système.</p>
<p><u>Question #35</u></p> <p>Dans la partie 7, sous 1.5 Exigences en matière de sécurité 3. «Les membres du</p>	<p><u>Réponse #35</u></p> <p>Le personnel de l'entrepreneur qui aura besoin d'un compte d'utilisateur privilégié doit être un citoyen</p>

Logiciel en tant que service (SaaS) - Système de gestion des cas - Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) et Bureau de l'ombuds et des services de résolution informelle (BOSRI)

<p>personnel de l'entrepreneur devant avoir accès à des renseignements ou à des biens sensibles, ou à des établissements dont l'accès est réglementé au moyen d'un compte d'utilisateur privilégié doivent être citoyens du Canada et doivent TOUS détenir une cote de sécurité du personnel valable au niveau SECRET, approuvée par la PSC de TPSGC »</p> <p>Le personnel de l'entrepreneur a-t-il besoin de la citoyenneté canadienne ? et s'ils sont américains avec une habilitation de sécurité américaine, cela peut-il fonctionner car la réciprocité entre les États-Unis et le Canada est autorisée ?</p>	<p>canadien, comme l'indique clairement la clause. Le personnel de l'entrepreneur qui n'a pas besoin d'un compte d'utilisateur privilégié n'a pas besoin d'être citoyen canadien, sinon il y aurait une clause dans l'article 1.5 qui spécifierait cette exigence. Tous les membres du personnel de l'entrepreneur doivent obtenir une cote de sécurité (qu'elle soit de fiabilité ou de niveau secret) accordée ou approuvée par le PCS de TPSGC, avant de pouvoir travailler dans le cadre du contrat qui en résulte, peu importe toute autre cote de sécurité qu'ils peuvent détenir.</p>
<p><u>Question #36</u></p> <p>En vertu du critère 1.1, le Ministère de la Justice Canada exige que le fournisseur soit propriétaire de la solution SaaS proposée.</p> <p>Cependant, depuis l'introduction des solutions SaaS au sein du gouvernement du Canada au cours des dernières années, le gouvernement du Canada a réalisé de nombreux appels d'offres où, dans des situations similaires, le fournisseur pourrait être un revendeur, afin de s'assurer que le fournisseur puisse fournir non seulement la solution SaaS, mais aussi les services professionnels requis pour mettre en œuvre ladite solution SaaS.</p> <p>Par conséquent, le Ministère de la Justice Canada peut-il élargir la portée du critère 1.1 pour s'assurer que les revendeurs d'un fournisseur de solutions SaaS, par exemple, puissent soumettre une proposition dans le cadre de l'appel d'offres ?</p>	<p><u>Réponse #36</u></p> <p>Le Ministère de la Justice Canada ne modifiera pas la portée du critère 1.1 à la suite de cette question.</p>
<p><u>Question #37</u></p> <p>À la suite de la réponse à la question 1 de la 1000033052 de l'appel d'offres et du critère 1.1 obligatoire de l'appel d'offres, veuillez indiquer si la coentreprise soumissionne dans le cadre de laquelle l'un des membres de la coentreprise est le propriétaire du logiciel en tant que service (SaaS) proposé et l'autre membre de la coentreprise est une entité</p>	<p><u>Réponse #37</u></p> <p>Oui, les coentreprises sont autorisées à répondre à cet appel d'offres. Afin de répondre au critère 1.1, l'un des membres de la coentreprise doit être le propriétaire du logiciel en tant que service (SaaS) proposé.</p> <p>Notez que si vous soumettez votre soumission en tant que coentreprise, la soumission doit clairement</p>

Logiciel en tant que service (SaaS) - Système de gestion des cas - Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) et Bureau de l'ombuds et des services de résolution informelle (BOSRI)

<p>juridique distincte fournissant certains des services professionnels requis sont autorisés à répondre à la présente demande de propositions.</p>	<p>identifier toutes les adresses physiques de l'entreprise où le personnel aura accès aux données et aux systèmes.</p>
<p><u>Question #38</u></p> <p>L'article 7.3 de l'appel d'offres (voir ci-dessous) indique que, sous réserve de l'approbation, l'entrepreneur peut sous-traiter.</p> <p>7.3 Sous-traitance (a) Conditions de sous-traitance. L'entrepreneur peut sous-traiter l'exécution des travaux, mais seulement si (i) le sous-traitant est lié par les termes du présent contrat, et (ii) l'entrepreneur demeure responsable envers le Canada pour tous les travaux effectués par le sous-traitant.</p> <p>Pour plus de certitude afin de confirmer à l'étape de l'appel d'offres par rapport à l'étape de la mise en œuvre future du contrat que des sous-traitants peuvent être proposés, nous suggérons la question suivante :</p> <p>Veillez confirmer que les soumissionnaires qui répondent à la section 1.1 peuvent proposer des sous-traitants pour des services professionnels à l'étape de la présentation de la proposition, à condition que les exigences de l'article 7.3 soient respectées.</p>	<p><u>Réponse #38</u></p> <p>L'entrepreneur lui-même doit répondre à tous les critères obligatoires, y compris le critère 1.1, afin d'être pris en considération pour l'attribution du contrat.</p> <p>Le ministère de la Justice Canada n'a pas l'intention de dicter la façon dont l'entrepreneur exerce ses activités et fait appel à des sous-traitants pour exécuter les travaux en vertu du contrat qui en résulte.</p> <p>Chaque ressource travaillant dans le cadre du contrat doit avoir une autorisation de sécurité et, par conséquent, l'article 1.5 de la partie 7 doit également être respecté (en plus de l'article 7.3) avant que les travaux ne soient terminés par un sous-traitant ou ses ressources : 9. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de le PSC de TPSGC.</p>
<p><u>Question #39</u></p> <p>Veillez fournir des renseignements supplémentaires sur le processus et les critères que le Ministère de la Justice Canada utiliserait pour approuver les sous-traitants proposés.</p>	<p><u>Réponse #39</u></p> <p>Le ministère de la Justice Canada n'a pas l'intention de dicter la façon dont l'entrepreneur exerce ses activités et fait appel à des sous-traitants pour exécuter les travaux en vertu du contrat qui en résulte.</p> <p>L'entrepreneur doit indiquer son intention de sous-traiter au Ministère de la Justice Canada , mais l'approbation serait accordée par la PCS de TPSGC, étant donné que chaque ressource travaillant dans le cadre du contrat doit avoir une autorisation de sécurité et que, par conséquent, le point 9 de l'article 1.5 de la partie 7 doit être respecté : 9. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives</p>

DDP 1000033052

Logiciel en tant que service (SaaS) - Système de gestion des cas - Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) et Bureau de l'ombuds et des services de résolution informelle (BOSRI)

	<p>à la sécurité NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de le PSC de TPSGC.</p> <p>Veuillez communiquer avec le PCS de TPSGC afin de comprendre le processus et les exigences pour obtenir l'autorisation écrite de sous-traiter.</p>
--	---