

**RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

**Bid Receiving - PWGSC / Réception des
soumissions - TPSGC**
Place du Portage, Phase III
Core 0A1/Noyau 0A1
11 Laurier St./11, rue Laurier
Gatineau
Québec
K1A 0S5
Bid Fax: (819) 997-9776

**LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address
Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution
Shared Systems Division (XL)/Division des systèmes
partagés (XL)
4C1, Place du Portage Phase III
11 Laurier St./11, rue Laurier
Gatineau
Québec
K1A 0S5

Title - Sujet Logicielle de gestion de cas	
Solicitation No. - N° de l'invitation EP597-123155/A	Date 2012-04-24
Client Reference No. - N° de référence du client 20123155	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$XL-124-24340
File No. - N° de dossier 124xl.EP597-123155	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2012-05-11	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Laassouli, Hicham	Buyer Id - Id de l'acheteur 124xl
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-1209 ()	FAX No. - N° de FAX (819) 953-3703
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: sent to hicham.laassouli@pwgsc.gc.ca	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Delivery Required - Livraison exigée See Herein	Delivery Offered - Livraison proposée
Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Telephone No. - N° de téléphone Facsimile No. - N° de télécopieur	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT
SOLUTION LOGICIELLE DE
GESTION DES CAS
POUR CANADA
TABLE DES MATIÈRES**

A. 1 Contexte et objet de cette demande de renseignements (DDR)	2
A. 2 Nature de la demande de renseignements	3
A. 3 Nature et format des réponses attendues	3
A. 4 Coûts associés aux réponses	3
A. 5 Traitement des réponses	3
A. 6 Contenu de cette DDR	4
A. 7 Questions à l'intention de l'industrie	4
A. 8 Présentation matérielle des réponses	8
A. 9 Demandes de renseignements	8
A. 10 Présentation matérielle des réponses	8

Annexe A : Énoncé des besoins

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT UNE SOLUTION LOGICIELLE DE GESTION DES CAS POUR CANADA

A. 1 Contexte et objet de cette demande de renseignements (DDR)

Le but de cette initiative est de fournir aux ministères du gouvernement fédéral une solution commune et partagée pour la gestion des cas. Il s'agit d'une initiative clé conforme à la Stratégie de modernisation de la technologie de l'information du gouvernement du Canada (GC) qui vise à permettre aux organisations gouvernementales de remplir leur mandat.

Plusieurs groupes au sein du GC ont exprimé le besoin de moderniser leur système de gestion de cas. Cependant, ils doivent faire face à un grand nombre de défis lorsqu'ils entreprennent une telle activité par eux-mêmes étant donné leur taille et les ressources spécialisées nécessaires pour réaliser ce type de projet de TI. TPSGC travaille de concert avec ces groupes afin d'acquérir une solution logicielle de gestion des cas (SLGC) qui rencontre les buts suivants :

- Permettre à ces groupes de se concentrer sur leur mandat de base;
- Réduire le coût total de l'acquisition d'un SLGC;
- Normaliser la configuration des SLGC et aller vers le regroupement;
- Réduire les coûts et augmenter l'efficacité du GC.

Une étude a permis de déterminer que plusieurs organisations gouvernementales possèdent des exigences fonctionnelles communes et pourraient possiblement partager une solution commune. L'objectif du projet du SPGC est l'acquisition d'une seule plateforme disponible sur le marché visant à fournir à toutes les organisations un système pouvant être configuré selon leurs besoins opérationnels précis.

On s'attend à ce que le SLGC soit hébergée au sein du GC. Les activités courantes et les services tel que la mise en œuvre, la formation, la migration, la mise à jour des applications et le soutien seront gérés par le GC et par d'autres fournisseurs de services en contrat avec GC. On s'attend à ce que la première vague d'adopteurs comprenne Industrie Canada et Intégration des services partagés de TPSGC et que le système soit ensuite offert à l'ensemble de la communauté du GC. Cette solution pourrait devenir la norme à l'échelle du gouvernement en ce qui a trait à la gestion des cas.

Théoriquement, la solution utilisera une interface Web pour les utilisateurs du GC et leurs clients tout en intégrant les technologies permettant la mobilité et l'accès à distance. Le SLGC sera configuré à l'aide des politiques et processus généraux tel que défini par les divers ministères et organismes. Le but du SLGC est de rassembler l'infrastructure de gestion des données, les applications et les systèmes afin de simplifier la gestion des cas.

Comme c'est le cas avec toute application de TI partagée, surtout lorsqu'on traite des renseignements désignés Protégé B, l'accent est mis sur l'approche et les capacités de l'application en ce qui a trait aux domaines des « locataires multiples » et de la séparation des données.

Les objectifs de cette DDR sont de :

- (a) Déterminer quels sont les fournisseurs de logiciels COTS qui sont en mesure d'offrir une suite logicielle de gestion des cas pouvant combler les exigences du projet.
- (b) Déterminer les options d'octroi de licence ainsi que de mise en œuvre, d'entretien et de soutien afin d'élaborer un budget pour ce projet.
- (c) Déterminer le niveau d'effort requis du fournisseur en fait de services professionnels durant le soutien de la mise en œuvre et de l'entretien du produit COTS.

A. 2 Nature de la demande de renseignements

Cette demande n'est pas un appel d'offres. Cette DDR ne donnera pas lieu à l'attribution d'un contrat. Par conséquent, les fournisseurs éventuels de tous biens ou services décrits dans cette DDR ne devraient pas réserver des stocks ou des installations, ni affecter des ressources en fonction des renseignements présentés dans cette DDR. Cette DDR donnera pas lieu non plus à l'établissement d'une liste de fournisseurs. Par conséquent, le fait qu'un fournisseur éventuel réponde ou non à cette DDR ne l'empêchera pas de participer à tout processus d'acquisition ultérieur. En outre, la présente DDR n'entraînera pas nécessairement l'achat de l'un ou de l'autre des biens et des services qui y sont décrits. Cette DDR vise seulement à obtenir les observations de l'industrie sur les points qui y sont abordés.

A. 3 Nature et format des réponses attendues

Les répondants sont invités à présenter leurs commentaires, préoccupations, et, le cas échéant, des recommandations pertinentes sur la façon de répondre aux besoins et aux objectifs définis dans cette DDR. Ils sont également invités à commenter le contenu, la forme et/ou le plan de tous documents préliminaires joints à cette DDR. Les répondants sont priés d'explicitier les hypothèses qu'ils avancent dans leur réponse.

A. 4 Coûts associés aux réponses

Le Canada ne remboursera pas les dépenses engagées pour répondre à cette DDR.

A. 5 Traitement des réponses

- (a) **Utilisation des réponses :** Les réponses ne seront pas soumises à une évaluation officielle. Toutefois, le Canada pourra les utiliser pour élaborer ou modifier ses stratégies d'acquisition ou tous documents préliminaires joints à cette DDR. Le Canada examinera toutes les réponses reçues d'ici la date de clôture de la DDR. Cependant, s'il le juge opportun, il pourrait examiner les réponses reçues après la date de clôture de la DDR.
- (b) **Équipe d'examen :** Une équipe d'examen composée de représentants du client (selon le cas) et de fonctionnaires de TPSGC examinera les réponses reçues. Ce dernier se réserve le droit d'engager des consultants indépendants ou de recourir aux services des ressources du gouvernement qu'il juge nécessaire pour examiner toute réponse. Toutes les réponses ne seront pas nécessairement soumises à l'examen de tous les membres de l'équipe d'examen.
- (c) **Confidentialité :** Les répondants devraient indiquer les parties de leur réponse qu'ils jugent de nature exclusive ou confidentielle. Le Canada traitera les réponses selon les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*.

- (d) **Activité de suivi** : Le Canada reconstruira, sur demande, chaque répondant (dans le cadre de réunions individuelles). Après la date de clôture, l'autorité contractante fera le suivi individuellement avec tous les répondants qui indiquent dans leurs réponses qu'ils souhaitent avoir des rencontres avec le Canada. Le Canada a l'intention de demander que le répondant donne un aperçu des fonctionnalités de la solution proposée et de fournir une démonstration de produits commerciaux afin que le Canada ait une meilleure compréhension des techniques de gestion des demandes et des processus, et évaluer leur efficacité avec des données de configuration et de test fourni par le Canada. Pendant la démonstration, le Canada a l'intention d'interagir avec le répondant et de poser des questions afin d'obtenir une meilleure compréhension des capacités de la solution proposée.
- (e) **Documentation ou toute autre information** de la solution proposée, suite d'outils, ou applications tierces de support sont les bienvenus.

A. 6 Contenu de cette DDR

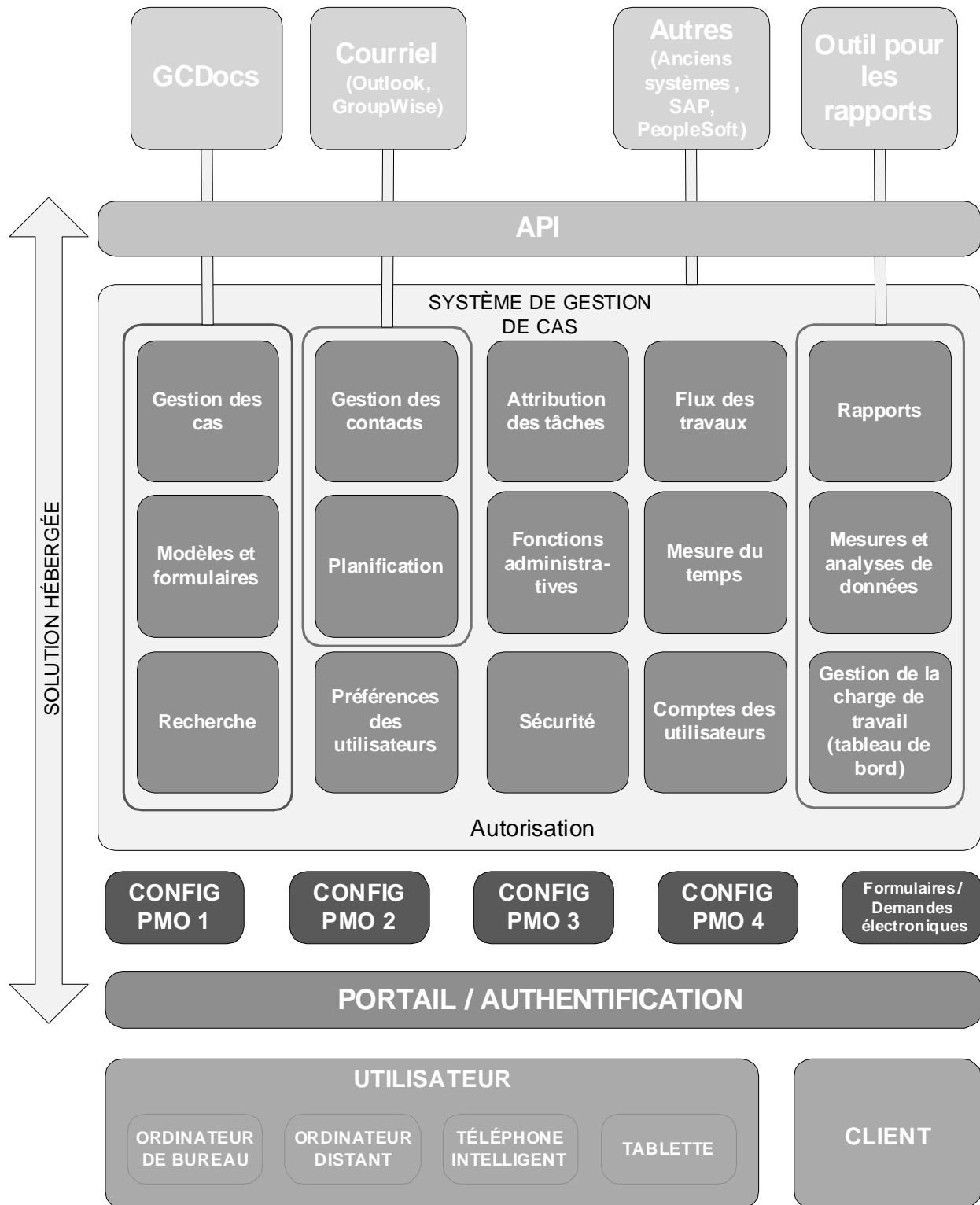
- (a) Cette DDR contient une ébauche de l'Énoncé des besoins. Ce document demeure un travail en cours et des exigences peuvent être ajoutées, révisées ou supprimées. Des observations concernant ce document préliminaire seraient appréciées.
- (b) Cette DDR contient également des questions précises à l'intention de l'industrie.

A. 7 Questions à l'intention de l'industrie

(a) Produit

Q.1 Notre solution modèle nécessite une configuration de base commune pouvant être utilisée par de multiples unités fonctionnelles et devant être mise à niveau durant son cycle de vie. La personnalisation n'est pas permise, cependant, chaque unité fonctionnelle doit pouvoir configurer sa représentation afin de répondre à ses processus et exigences. Ce module suppose également qu'une trousse d'outils logiciels peut être utilisée pour élaborer des interfaces vers d'autres applications et fonctionnalités. Veuillez consulter la figure 1.

- 1) En vous référant à l'annexe A – Énoncé des exigences (Ébauche), décrivez la façon dont on peut adapter votre produit afin qu'il réponde à une vaste gamme d'exigences fonctionnelles sans compromettre la configuration commune de base.
- 2) Décrivez comment la trousse d'outils logiciels de la solution proposée peut être utilisée pour accroître les capacités sans causer de problèmes lors des mises à niveau du système.
- 3) Décrivez la façon dont votre solution utilise les interfaces de programmation d'applications (API) afin de communiquer avec des applications externes telles que gestion de document, courriel, rapport, calendrier ou portail.



Q-2 Le module de processus opérationnels (MPO) est considéré comme une composante de base d'une solution logicielle de gestion de cas et il est nécessaire lors de la configuration des écrans et des flux de travaux du SGC. Décrivez les capacités de votre MPO et son utilisation lors de la configuration de la solution logicielle de gestion de cas. Si votre solution ne comprend pas un MPO, quels autres outils peut-on utiliser afin d'effectuer ou gérer cette fonction?

Q-3 La SLGC doit être une solution totalement intégrée fournissant toute les fonctionnalités requises au sein d'une seule suite logicielle. Décrivez la suite logicielle complète disponible sur le marché ainsi que les fonctions qu'elle offre en ce qui a trait aux capacités du système de gestion de cas énumérées dans l'ébauche de l'Énoncé des besoins de l'Annexe A. Veuillez fournir une liste de tout logiciel tiers nécessaire afin de compléter votre suite logicielle. Veuillez également fournir des précisions sur le soutien de ces logiciels tiers : provenance du soutien, méthode de livraison, etc.

Q-4 Le modèle opérationnel tient pour acquis que la SLGC sera offerte à plusieurs ministères et organismes à l'aide d'une architecture permettant l'hébergement de type multi-locataires. Il s'agit d'une architecture permettant à un système de loger plusieurs clients (locataires) en utilisant du matériel et un logiciel communs et en partitionnant leurs données et leurs configurations afin que chacun puisse opérer de façon indépendante.

Une solution multi-locataires permet à chaque client de configurer sa représentation de l'application sans répercussions sur la configuration commune de base et sans limiter ou imposer des contraintes d'aucune façon sur la flexibilité de la configuration des autres unités fonctionnelles.

De plus, le système assure l'intégrité et la séparation sécurisée des données des locataires. Les données créées et gérées par une unité fonctionnelle ne doivent être accessibles d'aucune façon par une autre unité fonctionnelle.

- 1) Décrivez comment votre solution permet l'hébergement de multiples ministères ou organismes grâce à architecture multi-locataires.
- 2) Pouvez-vous offrir la solution dans un environnement de type SaaS?
- 3) Décrivez votre modèle de sécurité et comment il se conforme aux normes du gouvernement du Canada afin de protéger les données et de contrôler l'accès non seulement dans chaque unité fonctionnelle mais aussi au niveau de l'entreprise dans son entier.

Q-5 L'utilisation de normes ouvertes (telles que les normes de services Web pour la sécurité, les messages, l'interopérabilité, etc.) au sein de la solution est importante afin de faciliter l'intégration avec d'autres systèmes. Quelles autres normes s'appliquent à la gestion de cas?

Q-6 Décrivez votre vision de l'avenir des applications de gestion de cas. Décrivez également les changements qui pourraient survenir suite aux progrès de la technologie (p. ex. mobilité des utilisateurs, appareils pour les utilisateurs, architecture basée sur la virtualisation et l'hébergement, intelligence, etc.).

(b) Licence et structure de prix du produit

- Q-7 Étant donné les divers composantes logicielles de gestion de cas pouvant être incluses dans la solution proposée et étant donné que de multiples ministères pourraient utiliser la solution proposée, le Canada a besoin d'un modèle de licence simple, facile à mesurer, à contrôler et à mettre en œuvre fonctionnellement. Quelle est l'unité de mesure la plus appropriée aux fins des licences, c.-à-d. en fonction des utilisateurs, des appareils ou une licence d'entité?

(c) Soutien et services

- Q-8 De temps à autre, différents regroupements ont besoin de différents types de formation et de services professionnels pour le soutien d'une solution logicielle de gestion de cas. Décrivez vos capacités dans ce domaine, y compris :

- 1) Quels outils ou capacités permettent de faciliter la transition des systèmes existants vers la solution logicielle de gestion de cas proposée (p. ex. migration des données, mappage des processus, configuration du système, etc.)?
- 2) La formation et les services professionnels que votre entreprise est en mesure d'offrir sans intermédiaire et quel appui ceux-ci reçoivent. Indiquez le nombre approximatif de ressources, leur niveau d'attestation et leur disponibilité.
- 3) Fournissez le nombre approximatif d'entreprises dans la région de la capitale nationale offrant des services professionnels pour les produits de gestion de cas proposés.
- 4) Fournissez le nombre approximatif de ressources dans la région de la capitale nationale offrant des services professionnels pour les produits logiciels de gestion de cas proposés, leur niveau d'attestation et leur disponibilité.

- Q-9 Un centre de programme sera mis sur pied afin d'appuyer un regroupement d'utilisateurs. Celui-ci est généralement composé d'un directeur de produit, d'un gestionnaire de projet, d'analystes fonctionnels, de ressources techniques et de ressources administratives. Fournissez une estimation des ressources requises afin d'appuyer les opérations courantes d'un système accueillant soit 3 000 ou 10 000 utilisateurs, y compris :

- 1) Le nombre, le titre des postes, les compétences et les attestations de chaque membre du centre de programme pour chacun des niveaux d'utilisateurs. Décrivez toute autre hypothèse opérationnelle faite lors de la réponse à cette question. Utilisez les définitions de catégories du GC qui se trouvent à <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/sptb-tbps/categories-fra.html>
- 2) Décrivez le niveau d'expertise, les attestations et la formation que les équipes de soutien et les utilisateurs d'une unité fonctionnelle doivent posséder afin de soutenir et d'utiliser efficacement la suite logicielle proposée au maximum de son potentiel. Décrivez l'approche et la méthodologie que vous appliqueriez afin de répondre à ce besoin.

A. 8 Présentation matérielle des réponses

-
- (a) **Page couverture** : Si la réponse est donnée en plusieurs volumes, les répondants sont priés d'indiquer sur la page de couverture de chaque volume le titre de la réponse, le numéro de la demande, le numéro du volume et sa raison sociale complète.
- (b) **Page titre** : La première page de chaque volume de la réponse, succédant la page de couverture, devrait être la page titre qui devrait contenir :
- (i) le titre de la réponse du répondant et le numéro du volume;
 - (ii) le nom et l'adresse du répondant;
 - (iii) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant;
 - (iv) la date;
 - (v) le numéro de la DDR.
- (c) **Système de numérotation** : Les répondants sont priés d'utiliser dans leur réponse un système de numérotation correspondant à celui de cette DDR. Toute référence à des documents descriptifs, à des manuels techniques et à des brochures accompagnant la réponse devrait respecter ce système.
- (d) **Soumission par courriel** : Le Canada demande aux répondants de soumettre leurs réponses par courriel à l'autorité contractante ci-après.

A. 9 Demandes de renseignements

Comme il ne s'agit pas d'un appel d'offres, le Canada ne répondra pas nécessairement aux demandes de renseignements écrites des fournisseurs ou ne distribuera pas nécessairement les réponses à tous les fournisseurs éventuels. Toutefois, les répondants qui ont des questions relatives à la DDR peuvent s'adresser à la personne suivante :

Autorité contractante : Hicham Laassouli

Courriel : hicham.laassouli@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Téléphone : (819) 956-1209

A. 10 Présentation matérielle des réponses

- (a) **Délai de présentation des réponses et adresse d'expédition** : Les fournisseurs intéressés devraient adresser leur réponse à l'autorité contractante dont le nom figure ci-dessus. Les réponses doivent être reçues au plus tard à l'heure et à la date indiquées à la page 1 de ce document.
- (b) **Responsabilité en ce qui a trait à la 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 qu'elle est reçue dans les délais prescrits.
- (c) **Identification des réponses** : Chaque répondant devrait s'assurer que son nom et son adresse, ainsi que le numéro de la DDR et la date de clôture figurent lisiblement dans le courriel.

ANNEX A

ÉNONCÉ DES BESOINS

Exigences obligatoires du SLGC

Dans la section des exigences, la signification des termes sera la suivante :

Terme	Signification
MS Outlook	Microsoft Outlook version 2003 et plus récente, y compris courriel, calendrier, contacts et tâches.
MS Office	Suite logicielle Microsoft Office, y compris Word (format de fichier .doc) Excel (format de fichier .xls) PowerPoint (format de fichier .ppt) version 2003 et plus récente.

No de l'élément obligatoire	Description des exigences obligatoires
M-1	
M-1.1	<p>La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une solution sous licence opérationnelle et complète qui comprend toutes les composantes comprises dans le SGC en tout ou en partie, tel que décrit dans cet appel d'offres, y compris les annexes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Une liste complète indiquant le nom et la version de chaque composante logicielle sous licence livrée dans le cadre du SGC doit être fournie.
M-1.2	<p>La solution proposée doit fournir une architecture à locataires multiples afin de permettre une solution indépendante pour chaque unité fonctionnelle au sein d'une installation unique (à n niveaux) ainsi que des installations multiples.</p> <p>Les soumissionnaires doivent fournir une fiche technique détaillée de la mise en oeuvre de l'architecture à locataires multiples.</p>

EP597-123155/A

124x1

Client Ref. No. - N° de réf. du client

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20123155

124x1EP597-123155

No de l'élément obligatoire	Description des exigences obligatoires
M-1.3	<p>La solution proposée, y compris expressément la composante du serveur d'applications, doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité "d'extensibilité et de réglage du rendement" du serveur d'applications au moyen de :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Extensibilité incorporée : <ol style="list-style-type: none"> a. Une fonction intégrée; b. L'utilisation d'une telle fonctionnalité fourni par une capacité externe, p. ex. tel que fourni au moyen de matériel d'équilibrage fourni par le Canada 2. La fonctionnalité de réglage du rendement requise comprend, sans en exclure d'autres : <ol style="list-style-type: none"> a. L'équilibrage dynamique; b. La mise en grappe; c. La mise en cache des composantes de l'environnement d'application afin d'accroître le rendement.
M-1.4	<p>La solution proposée doit se servir de, permettre et soutenir l'extensibilité horizontale.</p> <p>La définition d'extensibilité horizontale est la suivante : "La capacité de faire fonctionner un groupement composé de plusieurs clones (3 ou plus) du niveau représentation et du niveau d'affaires sur plusieurs machines réelles (2 ou plus)."</p>
M-1.5	<p>La solution proposée, et plus précisément le serveur d'applications intégrées, doit livrer, permettre et soutenir des algorithmes pour la gestion dynamique de la charge de travail qui répartissent également et équilibrent la charge de travail entre tous les serveurs d'une grappe.</p>
M-1.6	<p>La solution proposée, et plus précisément le serveur d'applications intégrées, doit livrer, permettre et soutenir un mécanisme de reprise qui détectera automatiquement les défaillances durant le traitement des demandes et réachemine automatiquement les demandes vers les autres serveurs de la grappe.</p>
M-1.7	<p>La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir la fonctionnalité qui permet de mettre en oeuvre des actions prédéterminées lorsque des conditions précises sont détectées directement ou par le biais de l'environnement du système d'exploitation sous-jacent (p. ex. la mise en oeuvre d'une réponse dirigée suite à un incident potentiel de refus de</p>

No de l'élément obligatoire	Description des exigences obligatoires
	service, ou lorsqu'on détecte qu'un seuil de rendement ou de capacité prédéterminé a été dépassé).
M-1.8	La solution proposée doit permettre et soutenir le déploiement central et local de toutes les composantes sans avoir recours aux services de professionnels.
M-1.9	La solution proposée doit posséder une architecture ouverte et fournir un accès par le biais d'API, de services Web et d'autre technologies semblables afin de permettre la configuration locale et les logiciels compagnons de tiers.
M-1.10	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir l'intégration transparente (glisser-déplacer) avec la version 2003 ou plus récente de MS Outlook et de la suite MS Office.
M-1.11	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux administrateurs du système de développer des environnements distincts pour le développement, les tests, l'assurance de la qualité, la formation et la production et permettre la migration d'objets et de composantes entre ceux-ci dans le but de développer, tester et mettre à jour les environnements de production à l'aide d'une fonctionnalité de gestion de cas évolutive de façon systématique et contrôlée.
M-1.12	<p>La solution proposée doit fonctionner et interopérer comme une solution par navigateur sécurisé qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Fournit aux utilisateurs la capacité de travailler en anglais et en français au sein de ces composantes; b. Fournit aux utilisateurs la capacité de passer de l'anglais au français et inversement; c. Peut inclure des modules d'extension pour le serveur; d. Peut inclure des modules d'extension pour le navigateur; e. Ne requiert l'installation d'aucun autre logiciel de bureau sur le poste de travail de l'utilisateur à l'exception d'un navigateur; f. Un navigateur sécurisé utilise les protocoles SSL et TLS ainsi que l'encryptage de l'information lors de la transmission des données du niveau application.
M-1.13	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir le stockage des documents et données liées à l'application, et ce, au sein de la base de données de l'application.
M-1.14	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une interface de programmation d'applications (API) et une trousse de développement de

No de l'élément obligatoire	Description des exigences obligatoires
	<p>logiciel (TDL) pour l'élaboration de composants logique métier et modules personnalisés qui s'intègre à la solution proposée et comprend :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un cadriciel pour l'API / TDL de Java Enterprise Edition (J2EE); 2. Un cadriciel pour l'API / TDL de .NET version 4.0 pour le produit; 3. Une documentation pour le cadriciel de l'API / TDL qui est complète et précise; 4. Tous les logiciels requis afin d'utiliser le cadriciel de l'API / TDL. 5. Un cadriciel pour l'API / TDL de .NET est acceptable aussi longtemps que la solution fournit l'accès aux services offerts sur le Web dans un environnement Java EE d'une manière qui est conforme à toutes les exigences obligatoires précisées dans cet énoncé des exigences.
M-1.15	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir les fonctionnalités qui permettent aux administrateurs de mettre en place des processus visant à exporter des données sélectionnées dans le but d'ajouter ou de mettre à jour les données dans un entrepôt de données d'un tiers.
M-1.16	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une interface Web configurable qui peut porter la marque conformément aux normes du GC et qui doit se conformer aux normes sur la facilité d'emploi du Secrétariat du Conseil du Trésor (Norme sur la facilité d'emploi des sites : http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?section=text&id=24227).
M-2 Exigences en matière d'environnement technique	
M-2.1	Le soumissionnaire doit fournir une description de toutes les options et exigences en matière de matériel et d'environnement de système d'exploitation pour la solution proposée, et décrire toutes les exigences relatives aux ordinateurs de bureau tel que, sans en exclure d'autres, les plugiciels et les utilitaires.
M-2.2	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir des rôles distincts d'administrateur d'unité fonctionnelle permettant aux administrateurs de gérer leurs utilisateurs indépendamment des autres unités fonctionnelles.
M-2.3	La solution proposée doit être accessible aux utilisateurs qui travaillent dans un environnement d'ordinateurs virtuels.
M-2.4	La solution proposée doit pouvoir fonctionner dans un environnement "Protégé B", c.-à-d. qu'il doit pouvoir fonctionner avec une base de donnée encodée.
M-2.5	La solution proposée doit être accessible aux utilisateurs qui travaillent à

No de l'élément obligatoire	Description des exigences obligatoires
	distance en utilisant la connexion pour l'accès à distance suivante : Citrix Xenapps v5 et plus récente.
M-2.6	<p>La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir l'accès à des environnements distincts afin de permettre à chaque unité fonctionnelle de développer leur application de gestion de cas de façon contrôlée sans occasionner d'interruption dans l'environnement de production. Ceci pourrait comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Un environnement de développement; b. Un environnement de test; c. Un environnement d'EAU; d. Un environnement de production.
M-3 Exigences en matière de sécurité	
M-3.1	<p>La solution proposée doit fonctionner et interopérer avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Microsoft Active Directory pour Microsoft Server 2003 ou une version plus récente; b. Protocole allégé d'accès annuaire (LDAP) afin de permettre aux utilisateurs d'utiliser leur ouverture de session pour plusieurs serveurs.
M-3.2	<p>La solution proposée doit permettre aux administrateurs du système :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. D'assigner, gérer et signaler l'accès d'utilisateurs et de groupes à des composantes et objets individuels de la solution; b. D'assigner, gérer et signaler les fonctions de droits d'accès, de privilèges et de restrictions des utilisateurs et des groupes en ce qui a trait aux composantes; c. D'assigner, gérer et signaler les droits d'accès, les privilèges et les restrictions des utilisateurs et des groupes; d. D'assigner, gérer et signaler l'accès des utilisateurs et des groupes aux caractéristiques des métadonnées; e. Faire le suivi et la vérification d'utilisateurs, groupes et rôles précis.
M-3.3	<p>La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux administrateurs du système de créer, d'assigner et de désactiver les comptes des administrateurs au sein de chaque unité fonctionnelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Les administrateurs pourront créer des comptes d'utilisateurs, y compris les rôles et les droits d'accès appropriés, et les assigner aux utilisateurs

No de l'élément obligatoire	Description des exigences obligatoires
	<p>de leur unité fonctionnelle. Ils auront également la capacité de désactiver les comptes des utilisateurs.</p> <p>2. Les administrateurs du système et les administrateurs doivent pouvoir gérer les profils des utilisateurs au sein de l'environnement du portail, y compris et sans en exclure d'autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La création de comptes d'utilisateurs liés à un profil d'utilisateur, y compris les attributs de sécurité et d'accès appropriés pour le profil; b. La création d'un groupe d'utilisateurs ayant des attributs et des profils de sécurité communs; c. La définition de "rôles" comprenant des attributs propres au rôle (p. ex. administrateur); d. L'inscription d'utilisateurs au sein de groupes et l'attribution de rôles et d'attributs; e. L'élimination d'utilisateurs d'un groupe; f. La modification des attributs d'un utilisateur.
M-3.4	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité de sécurité en matière d'accès à l'information qui fait en sorte que les utilisateurs n'ont pas à gérer plusieurs rôles de sécurité et identifications.
M-3.5	<p>La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité pour la normalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. D'instances centralisées b. D'instances réparties <p>tout en s'assurant que les unités fonctionnelles n'ont accès qu'à l'information à laquelle elles ont droit d'accès au sein de chaque instance.</p>
M-3.6	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité de sécurité afin de prévenir tout accès non autorisé.
M-3.7	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité visant à protéger les données et les communications de la source jusqu'à la présentation des données.
M-3.8	<p>La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité de navigation sécurisée afin de protéger les données au niveau de l'application à l'aide du :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protocole SSL (SSL 3.0 et plus récent); ▪ Protocole TLS (TLS 1.2 et plus récent).

No de l'élément obligatoire	Description des exigences obligatoires
M-3.9	<p>La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité de piste de vérification sécurisée qui comprend, sans en exclure d'autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. L'enregistrement des événements système pertinents; b. L'enregistrement des modifications apportées à la configuration du système; c. L'enregistrement des modifications apportées aux données du système, p. ex. les données du profil d'un utilisateur; d. Fournir un accès sécurisé aux données de la piste de vérification afin de permettre la création de rapports.
M-3.10	<p>La solution proposée doit comprendre des fonctionnalités de retour arrière et de restauration afin d'assurer l'intégrité de l'ensemble du système jusqu'à l'endroit où la défaillance s'est produite.</p>
M-4 Exigences interfonctionnelles	
M-4.1	<p>La solution proposée doit livrer une capacité de recherche intégrée pour l'ensemble de toutes les données sur les clients, les intervenants, les cas et les événements, y compris les documents et leur contenu.</p> <p>La recherche simple doit être accessible aux utilisateurs à partir de tous les écrans de l'application.</p> <p>Les écrans de recherche complexe doivent pouvoir être configurés par les utilisateurs et être disponibles à partir d'une liste ou d'un menu configurable.</p>
M-4.2	<p>La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'exporter des données de sortie tel que des rapports et des résultats de recherche pouvant inclure des données (format tabulaire ou graphique) dans des fichiers de formats suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Adobe PDF version 1.7 et plus récent; b. MS Word 2003 et plus récent; c. MS Excel 2003 et plus récent; d. MS PowerPoint 2003 et plus récent; e. MS Outlook 2003 et plus récent; f. HTML5 et plus récent; g. XML 1.0 et plus récent; h. Texte délimité (p. ex. format CSV);

No de l'élément obligatoire	Description des exigences obligatoires
	i. Office Open XML (docx) ECMA-376 et versions plus récentes.
M-4.3	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir des fonctionnalités permettant aux administrateurs d'utiliser des outils de conception intégrés afin de créer, afficher, modifier, copier, trier et publier des écrans (écrans d'interface-utilisateur) dans tous les domaines fonctionnels de la solution, et gérer le contrôle de la version de tous les modèles.
M-4.4	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir des fonctionnalités permettant aux administrateurs de définir de nouveaux éléments de donnée possédant diverses caractéristiques telles que, sans en exclure d'autres, les règles de validation prédéterminées, l'étendue des valeurs, les listes déroulantes, le texte de format libre dont la longueur maximale est déterminée par l'utilisateur. La solution doit empêcher les utilisateurs d'avoir accès et d'utiliser des codes inactifs à partir des listes déroulantes.
M-4.5	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir l'export de données dans le but d'ajouter des enregistrements détaillés dans des entrepôts de données externes.
M-5 Exigences en matière de gestion des clients	
M-5.1	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité de gestion des clients à l'aide de profil de client prêt à utiliser, imposé par un modèle et configurable par un utilisateur.
M-5.2	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir des éléments de données configurables par l'utilisateur au sein d'un profil de client, y compris des éléments multiples tel que des adresses multiples.
M-5.3	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de joindre des documents à un profil de client.
M-5.4	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de mettre à jour les enregistrements des clients dont l'état est actif ou inactif et d'afficher les données d'un client selon son état, ainsi qu'inclure ou exclure un client d'une liste de recherche ou d'un rapport selon son état.
M-5.5	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir la fonctionnalité d'identifier un client comme étant un individu, une organisation, un groupe d'organisations et une hiérarchie au sein d'une organisation cliente.
M-5.6	La solution proposée doit permettre aux utilisateurs d'ajouter de nouveaux clients à partir de tous les endroits contenant des renseignements sur les clients.

No de l'élément obligatoire	Description des exigences obligatoires
M-5.7	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de relier et joindre des courriels du dossier courrier de MS Outlook de l'utilisateur à l'enregistrement d'un client.
M-5.8	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de relier un client à un ou plusieurs cas et à un ou plusieurs événements.
M-5.9	La solution proposée doit permettre aux utilisateurs d'afficher le profil d'un client et d'afficher rapidement tous les cas et événements rattachés à ce client.
M-5.10	La solution proposée doit permettre aux utilisateurs d'enregistrer des interactions individuelles (notes de réunion, appels téléphoniques, etc.) avec un client et permettre aux autres utilisateurs d'afficher ces renseignements lorsqu'ils accèdent au profil du client.
M-5.11	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de produire des listes de résultats de recherche sur les clients à partir d'un écran de recherche simple ou complexe, et afficher et imprimer la liste des résultats ou exporter la liste des résultats dans un fichier de format suivant : MS Office, CSV, PDF.
M-5.12	La solution proposée doit permettre aux administrateurs de supprimer des enregistrements de clients inactifs au moment de la désactivation, manuellement après la désactivation ou par lot de façon périodique afin de nettoyer la base de données des clients.
M-6 Exigences en matière de gestion de cas	
M-6.1	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité de gestion de cas simples et complexes, prête à utiliser, y compris des modèles de cas génériques et des ensembles de modèles pouvant être configurés par les utilisateurs afin de répondre aux besoins locaux en matière de gestion de cas, y compris un processus de flux de travaux simplifié. La configuration du profil d'un cas doit permettre l'addition de champs indiquant en outre la priorité, le type et le niveau de complexité du cas.
M-6.2	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir un guide intelligent pour la conception des modèles d'écran afin de permettre aux administrateurs de configurer les modèles d'écran du cas, d'ajouter de nouveaux modèles d'écran, d'ajouter des éléments de données aux modèles d'écran du cas, de repositionner les éléments de données dans le modèle d'écran, d'inclure divers écrans personnalisés afin de recueillir et

No de l'élément obligatoire	Description des exigences obligatoires
	d'afficher les données du cas à partir de chaque point d'accès du flux des travaux jusqu'à la conclusion du cas.
M-6.3	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir un guide intelligent pour la conception des flux de travaux afin de permettre aux administrateurs de développer et de mettre à jour des flux de travaux automatisés et manuels, simples et complexes axés sur les cas.
M-6.4	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir des outils de configuration afin de définir et de gérer les règles d'affaires qui touchent les flux de travaux et le déroulement des flux de travaux des cas.
M-6.5	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir des outils de configuration afin de définir et de gérer les règles de validation des données pour les éléments de données du cas et pour les combinaisons d'éléments de données et d'autres états et données tout au long du processus du flux de travaux.
M-6.6	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de définir quels utilisateurs auront accès au cas.
M-6.7	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'attribuer une classification de sécurité à un cas ou à un document, et restreindre l'accès et l'affichage du cas et du document.
M-6.8	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de réassigner un cas à un autre utilisateur en fonction des données recueillies dans le cas tel que les étapes franchies ou de réassigner manuellement un cas en tout temps.
M-6.9	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir un utilisateur afin de lui permettre de facilement joindre un courriel de MS Outlook à un cas et/ou à un client relié à un cas ou à un événement.
M-6.10	La solution doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité qui génère des avis et des alertes par courriel en fonction d'événements, d'activités, d'états, de jalons et de déclencheurs prédéterminés dans le flux des travaux.
M-6.11	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux administrateurs de concevoir des modèles de document automatisé et de permettre au système d'utiliser un modèle de document au sein de la fonctionnalité de rapports.
M-6.12	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir la capacité d'un utilisateur d'attribuer plusieurs classifications à un cas et d'afficher, gérer et produire des rapports sur les cas par leur classification.

No de l'élément obligatoire	Description des exigences obligatoires
M-6.13	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir la capacité d'un utilisateur d'établir une relation entre un ou plusieurs cas, y compris sans en exclure d'autres : (a) établir une référence croisée entre un cas et un ou plusieurs autres cas; (b) établir une relation parent-enfant entre les cas.
M-6.14	La solution proposée doit permettre aux utilisateurs de copier et de déplacer les données d'un cas vers un ou plusieurs autres nouveaux cas ou vers des cas existants.
M-6.15	La solution proposée doit permettre aux utilisateurs d'afficher et d'imprimer toutes les données d'un cas ou un sommaire, y compris tout texte pertinent.
M-6.16	La solution proposée doit permettre aux utilisateurs d'effectuer des recherches simples et complexes afin de repérer un cas ou un groupe de cas.
M-6.17	La solution proposée doit permettre aux utilisateurs de fermer un cas en tout temps durant le flux des travaux (avant et après l'achèvement).
M-6.18	La solution proposée doit permettre aux utilisateurs de joindre des documents à un cas lors de n'importe quelle étape du flux du cas ainsi qu'au niveau du cas dans son ensemble.
M-6.19	La solution proposée doit permettre de faire le suivi des modifications apportées aux données d'un cas au niveau de l'enregistrement et du champ, et permettre aux administrateurs de déterminer comment effectuer le suivi des modifications.
M-6.20	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir les administrateurs afin de leur permettre de développer des flux de travaux prédéfinis et guidés comprenant des décisions et des embranchements au sein du flux des travaux en fonction d'un processus de dialogue interactif avec les utilisateurs.
M-6.21	La solution proposée doit permettre aux utilisateurs de modifier les jalons en fonction de chaque cas après le début du cas.
M-7 Exigences en matière de gestion des événements	
M-7.1	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité de gestion d'agenda prête à utiliser, afin d'établir et gérer les événements.
M-7.2	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir les administrateurs afin qu'ils puissent configurer le modèle de calendrier type pour inclure des éléments de données déterminées par l'utilisateur local selon les besoins de l'unité fonctionnelle.

No de l'élément obligatoire	Description des exigences obligatoires
M-7.3	La solution proposée doit permettre aux utilisateurs d'ajouter et de gérer les événements selon leur rôle.
M-7.4	La solution proposée doit permettre aux utilisateurs de sélectionner les participants d'un événement à partir de la liste des clients, et ajouter de nouveaux participants qui seront ajoutés à titre de nouveaux clients à la liste des clients.
M-7.5	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de créer des événements et d'envoyer une invitation aux participants par courriel.
M-7.6	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux participants internes et externes de répondre à une invitation par courriel et le système générera et mettra à jour l'état de leur participation à cet événement.
M-7.7	La solution proposée doit permettre aux utilisateurs de rechercher des événements à l'aide d'une fonction de recherche simple et/ou complexe.
M-7.8	La solution proposée doit permettre aux administrateurs de supprimer et d'archiver des événements selon une périodicité déterminée par un paramètre défini par l'utilisateur.
M-7.9	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'ajouter un événement planifié à leur calendrier personnel de MS Outlook.
M-8 Exigences en matière de gestion des documents	
M-8.1	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité de gestion des documents prête à utiliser.
M-8.2	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir un modèle d'écran configurable pour le profil d'un document permettant aux administrateurs d'inclure de nouveaux éléments de données tels que, sans en exclure d'autres : (a) Catégorie, (b) État du document, et (c) Niveau de sécurité, selon les besoins de l'unité fonctionnelle.
M-8.3	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de joindre des documents de tous types à un profil de client, à un cas et à un événement à l'aide d'une fonction glisser-déplacer ou d'une option "explorer".
M-8.4	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de joindre des documents de tous types au

No de l'élément obligatoire	Description des exigences obligatoires
	niveau de l'unité fonctionnelle mais ne pas le relier à un client, cas ou événement.
M-8.5	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de rechercher des documents. Les utilisateurs devraient pouvoir effectuer une recherche à l'aide de n'importe quel paramètre tel que, sans en exclure d'autres : (a) nom du fichier (b) auteur (c) titre du document (d) description du document (e) catégorie (f) date de création (g) état et/ou (h) contenu.
M-8.6	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de créer des rapports à partir d'une liste des résultats d'une recherche de document.
M-8.7	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'attribuer un document à un profil de client, à un cas ou à un événement après qu'il ait été soumis au niveau de l'unité fonctionnelle.
M-9 Exigences en matière de tableau de bord	
M-9.1	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir un tableau de bord prêt à utiliser et configurable par l'utilisateur.
M-9.2	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir l'affichage sur un tableau de bord de mesures et de données déterminées par l'utilisateur et permettre aux utilisateurs d'afficher les données dans un format d'affichage approprié, y compris, sans en exclure d'autres : tableaux, graphiques, graphes avec une fonctionnalité de progression descendante, et avec un affichage des alertes et des avis.
M-9.3	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux administrateurs de configurer le tableau de bord au niveau de l'unité fonctionnelle et de le mettre à la disposition, en tout ou en partie, aux utilisateurs selon leurs rôles et responsabilités.
M-9.4	La solution proposée doit permettre aux utilisateurs de forer vers le bas à partir de l'affichage du tableau de bord de l'application afin d'afficher les données des niveaux inférieurs relatives aux clients, aux cas et aux événements.
M-9.5	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir des outils analytiques fonctionnels intégrés permettant aux utilisateurs de développer des composantes et des rapports pour le tableau de bord sur les mesures du cas afin de produire des données fonctionnelles qui répondent aux besoins des gestionnaires et aux besoins opérationnels de l'unité fonctionnelle.

EP597-123155/A

124xl

Client Ref. No. - N° de réf. du client

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20123155

124xlEP597-123155

No de l'élément obligatoire	Description des exigences obligatoires
M-10 Exigences en matière de rapports	
M-10.1	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux administrateurs de produire des modèles de rapport type (types de client, cas et événement) et les mettre à la disposition des utilisateurs afin qu'ils puissent les produire au fur et à mesure des besoins.
M-10.2	La solution proposée doit permettre aux utilisateurs d'avoir accès à des modèles de rapport type, puis les modifier et les sauvegarder comme rapport local pouvant être affiché au besoin.
M-10.3	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de développer des modèles de rapports à partir d'une recherche simple ou complexe et sauvegarder la recherche comme modèle de rapport local pour usage future.
M-10.4	La solution proposée doit permettre aux utilisateurs d'exporter un rapport vers un fichier de format MS Office ou PDF.
M-10.5	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir la capacité de produire des rapports statiques et permettre de les stocker et de la gérer comme des documents reliés à un client, un cas, un événement ou un ensemble indépendant de documents mis à jour au niveau de l'unité fonctionnelle.
M-10.6	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de développer des modèles de rapport type en anglais et sa version française et inversement, et permettre aux utilisateurs d'avoir accès et d'afficher le rapport dans la langue de son choix, selon la paramètre de langue sélectionné.
M-10.7	La solution proposée doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité qui permet de produire des rapports à un certain moment donné (par exemple en date du aaaa-mm-jj).

Exigences cotées du SGC

Toute déclaration de conformité avec les exigences cotées énoncées dans cette section doit être entièrement appuyée par une description et une documentation détaillées.

Cette section comprend neuf (9) sous-sections et on a attribué à chacune une pondération tel qu'indiqué dans l'en-tête de la sous-section. La note globale pondérée sera calculée sur 100 %.

Numéro de l'élément coté	Description des exigences cotées
R-1 Exigences générales cotées	
R-1.1	<p>La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir la fonctionnalité de visualisation des données suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Plusieurs objets sur une page et affichage tel que tableau, graphique, image et texte; b. Une ligne de tendance très réduite de la grosseur d'un mot; c. Graphe par points contenant des indicateurs de cibles au sein d'un diagramme à barres; d. Afficher une série de graphiques et de diagrammes; e. Visualisation de graphiques et de diagrammes en 2D et 3D; f. Représentations graphiques de données en 2D, tel que des cartes thermiques affichant des variables de différentes couleurs qui s'intensifient; g. Arbres de décomposition où chaque progression descendante ressemble à un organigramme; h. Affichage visuel d'alertes ainsi que des avis aux utilisateurs par courriel; i. Fonctions de visualisation des données comportant un nom différent mais qui accomplissent le même résultat que les fonctions énumérées dans cette exigence seront admises.
R-1.2	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir des outils pour l'intégration de PeopleSoft et de SAP, et devrait décrire tout autre plugiciel pour l'intégration des logiciels de tiers.
R-1.3	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir le

Numéro de l'élément coté	Description des exigences cotées
	contrôle des versions de la configuration, et la capacité de retourner à une version de production précédente.
R-1.4	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant à l'utilisateur de configurer des alertes et des avis, regroupés autant que possible (peut inclure un individu ou un groupe et peut inclure des utilisateurs internes et externes).
R-1.5	Le soumissionnaire devrait fournir un aperçu de la planification et du calendrier des version du produit de la solution proposée, et identifier la politique qui s'applique au soutien des anciennes versions.
R-1.6	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir l'accès des utilisateurs à l'aide en direct qui est : a. Contextuel; b. Indexé; c. Disponible dans les deux langues officielles.
R-1.7	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir l'export des données vers un fichier stable ou dynamique pouvant être régénéré à l'aide de données courantes à l'ouverture du fichier. Un fichier dynamique pourrait être bidirectionnel permettant ainsi de mettre à jour l'application du SGC à l'aide des données mises à jour dans le fichier.
R-1.8	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs d'utiliser des outils de conception fournis afin d'effectuer des modifications en bloc des modèles d'écrans et de rapports (c.-à-d. remplacer le nom du sous-ministre sur tous les formulaires pertinents).
R-1.9	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs de formater les adresses canadiennes selon les lignes directrices établies pour chaque langue, y compris l'emplacement, les espaces, les abréviations, la ponctuation, etc. Français : « Le guide du rédacteur », Bureau de la traduction, Travaux publics et Services gouvernementaux, 2009 http://btb.termiuplus.gc.ca/tpv2guides/guides/redac/index-fra.html?lang=fra Anglais : "The Canadian Style", A guide to writing and editing, PWGSC, 2010 http://btb.termiuplus.gc.ca/tpv2guides/guides/tcdnstyl/index-eng.html?lang=eng

Numéro de l'élément coté	Description des exigences cotées
	et la capacité d'entrer des dates de format international, des codes de courrier, des numéros de téléphone et de télécopieur en français et en anglais.
R-1.10	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs de créer des notes contenant du texte libre et les relier à des clients, des cas et des événements en tout temps durant le flux de travaux.
R-1.11	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs d'afficher immédiatement tous les documents lorsqu'ils accèdent à un fichier.
R-1.12	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant de saisir une signature électronique dans un document, un jalon du processus, un modèle d'écran dans un flux des travaux, etc. à l'aide d'une méthode reconnue pour les signatures électroniques.
R-1.13	<p>La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de gérer la correspondance telle que, sans en exclure d'autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - produire de la correspondance pour un individu ou en bloc; - faire le suivi de la date/heure à laquelle la correspondance a été reçue et envoyée; - identifier la correspondance qui se rattache à un cas existant - faire le suivi des appels téléphoniques sans rapport avec un cas (l'appel peut déclencher l'ouverture d'un cas)
R-1.14	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'effectuer une fonction de multipostage (à l'échelle de la base de données ou en fonction d'une interrogation), y compris la capacité de joindre une pièce à un courriel créé par la fonction de multipostage.
R-1.15	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs documents provenant d'un ou plusieurs fichiers à un courriel, le lien vers le document, ou d'inclure le contenu du document dans le courriel.
R-1.16	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs de produire des rapports selon un calendrier prédéterminé et de sauvegarder ces rapports dans un entrepôt précis et de distribuer automatiquement ces rapports par voie électronique à des individus précis.

Numéro de l'élément coté	Description des exigences cotées
R-1.17	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir des outils de migration prêts à utiliser afin de permettre aux utilisateurs d'établir l'importation des données des anciens systèmes.
R-1.18	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux administrateurs de définir des formulaires en fonction des rôles.
R-1.19	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de saisir des liens vers un cas précis et une sous-section d'un cas et vers un document d'un cas, y compris un lien dans un courriel, dans une note et au sein d'un document et d'un écran de flux des travaux afin de faciliter l'accès à un cas ou document précis.
R-1.20	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs de personnaliser la liste des résultats d'une recherche en remplaçant l'ordre d'affichage de la colonne, inclure le nombre d'éléments trouvés et affichés, de pouvoir sauvegarder la demande de recherche sous forme de rapport et le mettre à la disposition des autres utilisateurs.
R-1.21	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir la capacité permettant aux utilisateurs de personnaliser le nombre maximal de résultats affichés lors d'une recherche. La solution ne devrait pas imposer un maximum.
R-1.22	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs d'interrompre une recherche une fois lancée.
R-1.23	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs d'ajouter des éléments à leur liste de favori (c.-à-d. documents, cas courants, etc.)
R-1.24	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir la capacité permettant à un utilisateur d'afficher une liste des modèles de rapport disponible, trier la liste des modèles de rapport par ordre alphabétique et par d'autres critères définis par l'utilisateur (trier par l'en-tête de chaque colonne de la liste des modèles de rapport).
R-1.25	<p>La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir la capacité de s'intégrer de façon transparente avec d'autres systèmes de courriel.</p> <p>Note : Les soumissionnaires devraient fournir le nom d'autres systèmes de courriel avec lesquels la solution peut s'intégrer de façon transparente.</p>

Numéro de l'élément coté	Description des exigences cotées
R-2 Exigences cotées en matière de gestion des clients	
R-2.1	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs de trier et organiser les données sur les interactions avec les clients de façon à pouvoir les réviser, les analyser et les inclure dans un rapport.
R-2.2	La solution proposée devrait posséder un historique des changements apportés au profil du client.
R-2.3	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs d'afficher ou de cacher des données personnelles dans le profil d'un client (p. ex. numéro de téléphone au domicile, adresse du domicile, NAS).
R-2.4	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir la fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'effectuer le suivi des appels téléphoniques qui ne sont pas rattachés à un cas.
R-2.5	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir la synchronisation des données d'un client avec la liste des contacts de MS Outlook, importer ou exporter à partir d'une liste de contacts de MS Outlook d'un utilisateur.
R-2.6	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs d'effectuer des modifications en bloc aux contacts. Par exemple, modifier une adresse de façon à ce que les données de toutes les personnes possédant cette adresse soient modifiées en bloc.
R-2.7	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'entrer des dates d'entrée en vigueur aux entrées du carnet d'adresses.
R-2.8	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de générer et imprimer des étiquettes d'adresse à partir de la liste de clients.
R-2.9	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de créer une liste de distribution (liste de groupes personnalisées, équipe d'individus)
R-3 Exigences cotées en matière de gestion des cas	
R-3.1	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs de transférer électroniquement un cas d'un utilisateur à un autre en fonction de la charge de travail et de la disponibilité d'un utilisateur.

Numéro de l'élément coté	Description des exigences cotées
R-3.2	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'assigner un cas à un individu en fonction de critères définis (p. ex. domaine(s) d'expertise, années d'expérience) et de gérer les ressources travaillant sur des cas, y compris la capacité de réviser et/ou redistribuer la charge de travail d'un individu, d'un groupe/équipe ou des ressources disponibles en tenant compte de la complexité du dossier, les heures travaillées récemment, le répertoire des fichiers actifs en affichant l'information de différentes façons (p. ex. graphique ou diagramme).
R-3.3	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir des outils de configuration afin de permettre aux administrateurs de développer un flux de travaux pour un cas dont les activités se font en série ou en parallèle.
R-3.4	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir la fonctionnalité de générer et attribuer automatiquement un numéro de cas unique lors de la création d'un cas.
R-3.5	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir le téléchargement de fichiers structurés et de fichiers à remplir (Word, Excel, PowerPoint et un fichier PDF que l'on peut remplir) qui seront traités et qui serviront à créer un nouveau cas, à mettre à jour un cas existant et pour ajouter des données à un cas existant.
R-3.6	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir la capacité d'assigner un nouveau cas à un utilisateur en fonction de la disponibilité des ressources, d'un rôle donné au sein de l'organisation et de la création manuelle d'un cas par un utilisateur.
R-3.7	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir la capacité d'assigner un cas à une liste d'attente à partir de laquelle un superviseur peut assigner les cas ou le système peut assigner automatiquement les cas lorsque les ressources appropriées sont disponibles.
R-3.8	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir la capacité de réassigner un cas à une liste d'attente afin qu'il soit assigné à un autre utilisateur.
R-3.9	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de relier des cas et des étapes dans le flux des travaux d'un cas à un événements précis au calendrier.

Numéro de l'élément coté	Description des exigences cotées
R-3.10	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'archiver des cas.
R-3.11	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux administrateurs de supprimer des cas fermés et inactifs selon un horaire fixe.
R-3.12	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'effectuer le suivi de la charge de travail par ressource et de générer des alertes en fonction du nombre de cas.
R-3.13	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de signaler les données qui ne sont pas encore disponibles et inclure la capacité de rappeler à l'utilisateur de compléter les données.
R-3.14	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de générer une liste des cas que ne se conforment pas aux exigences en matière de données obligatoires (données manquantes). La solution devrait empêcher la fermeture d'un cas jusqu'à ce que toutes les données obligatoires aient été entrées.
R-3.15	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de fermer un cas ou plusieurs cas en bloc ou par groupe.
R-3.16	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de cacher des données considérées comme confidentielles et seulement les mettre à la disposition de ceux qui ont la permission de les consulter.
R-3.17	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'ajouter un participant à partir d'une liste de client en entrant les premiers caractères du nom puis le système affiche la liste des clients dont le nom commence par ces caractères au fur et à mesure que l'utilisateur tape.
R-3.18	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'entrer des dates d'entrée en vigueur pour les participants d'un cas.
R-3.19	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir la capacité d'effectuer des mises à jour en bloc aux données d'un cas ou d'un groupe de cas.
R-3.20	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une

Numéro de l'élément coté	Description des exigences cotées
	fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'afficher et de trier tous les documents rattachés à un cas.
R-4 Exigences cotées en matière de gestion des événements	
R-4.1	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs d'envoyer des invitations à un événement dans un courriel dont le contenu est riche en détail.
R-4.2	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de : <ul style="list-style-type: none"> - calculer et recalculer automatiquement la date limite des événements ou activités clés d'un cas - générer des rappels et des dates de rappel en conséquence - transférer tous les rappels et les dates limites lorsqu'un cas est réassigné à un autre individu.
R-4.3	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux administrateurs de configurer et mettre à jour plusieurs versions du formulaire (modèle) des événements d'une unité fonctionnelle.
R-4.4	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux administrateurs de définir des catégories et des catégories d'événements, et de permettre aux utilisateurs d'afficher, gérer et effectuer des rapports sur les événements par catégorie.
R-4.5	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de créer un rapport à partir de la liste de recherche des événements.
R-4.6	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'exporter la liste de recherche des événements ou de d'exporter un rapport dans n'importe lequel des formats de MS Office.
R-4.7	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de planifier, replanifier, annuler des événements ou activités uniques ou qui se répètent, de copier des événements d'un cas à un autre, d'empêcher qu'un événement soit modifié et d'indiquer si un événement est terminé.
R-4.8	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une

Numéro de l'élément coté	Description des exigences cotées
	fonctionnalité permettant de générer et envoyer automatiquement aux participants des rappels au sujet d'un événement planifié.
R-4.9	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant au système de reconnaître les congés fériés et de tenir compte de ces congés lors de l'entrée de dates au sein d'une période.
R-5 Exigences cotées en matière de gestion des documents	
R-5.1	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de gérer des versions itératives d'un document (y compris la correspondance) à l'aide d'une fonction de contrôle pour l'entrée et la sortie des documents ainsi qu'identifier un document comme étant "final" et ainsi empêcher la capacité d'effectuer d'autres modifications.
R-5.2	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'appliquer les règles en matière de conservation des documents stockés.
R-5.3	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux administrateurs de supprimer et/ou archiver les documents en fonction du calendrier de conservation.
R-5.4	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir la capacité d'empêcher un utilisateur de supprimer un document sauf s'il en est l'auteur, le propriétaire ou un individu désigné.
R-5.5	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs d'imprimer un document sans avoir à l'ouvrir.
R-5.6	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs d'afficher une liste de tous les documents reliés à un cas, ouvrir un ou plusieurs documents à la fois, tout en étant toujours capable d'accéder à la liste des documents.
R-5.7	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs de présenter un document aux fins de révision, approbation ou commentaire, et la capacité d'effectuer un suivi sur l'état du processus de révision.
R-5.8	La solution proposée devrait permettre aux utilisateurs d'établir des références croisées entre les documents.
R-5.9	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'importer et de gérer un

Numéro de l'élément coté	Description des exigences cotées
	grand volume de documents, images, vidéo et audio nécessitant un logiciel spécialisé pour y accéder. Ceci peut être accompli en établissant un lien et pas nécessairement en sauvegardant les données dans le système de gestion de cas (divulgaration électronique). Également, la capacité d'accéder et d'utiliser des formulaires électroniques à partir de tout site Web et de sauvegarder les formulaires remplis dans un cas précis.
R-5.10	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de créer un document multicontenu à partir de documents faisant partie de l'entrepôt des documents d'un cas, d'un client, d'un événement ou de l'unité fonctionnelle.
R-6 Exigences cotées en matière de tableau de bord d'analyse fonctionnelle	
R-6.1	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de configurer leur propre tableau de bord afin de répondre à leur besoins en matière de rapport et de gestion tel que, sans en exclure d'autres, la mesure du travail personnel, la liste des tâches, la liste des états, les événements à venir, les annonces et les alarmes.
R-6.2	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'exporter des données à partir du tableau de bord vers un fichier de n'importe quel format afin de les analyser ou de les inclure dans des rapports.
R-6.3	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'établir des rapports qui sont produits selon un horaire fixe et les mettre à la disposition des autres utilisateurs en tant que rapports statiques.
R-6.5	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'accéder à un outil ou à un guide intelligent pour les rapports SQL afin de permettre à des utilisateurs non spécialisés de créer des rapports personnalisés et des vues pour le tableau de bord.
R-6.6	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant de produire des rapports analytiques sur les tendances sur le volume de travail à l'aide de critères précis.
R-6.7	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant de mesurer le rendement en ce qui a

Numéro de l'élément coté	Description des exigences cotées
	trait au respect des dates limites et de l'identification des problèmes et des questions d'un cas. Cette fonctionnalité doit être disponible sous forme de rapports quotidiens, hebdomadaires, mensuels et annuels, y compris un rapport sur l'ensemble des données et/ou un rapport ponctuel à un moment donné.
R-6.8	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir des processus pour l'analyse et la comparaison des données historiques, pour l'analyse des tendances et pour la production de rapports sur les tendances, les statistiques, etc.
R-7 Exigences cotées en matière de gestion de la charge de travail ou des ressources	
R-7.1	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'afficher et de gérer leur propre charge de travail et permettant aux gestionnaires de gérer l'attribution des cas aux ressources disponibles, d'équilibrer la charge de travail et d'établir de nouvelles priorités en ce qui a trait aux cas ouverts assignés à des individus.
R-7.2	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'effectuer le suivi des événements, des activités, des états, des gens et de leur emplacement, du temps passé sur les activités, les événements, les cas, etc.
R-7.3	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité de comptabilité du temps permettant aux utilisateurs de produire des rapports sur leur emploi du temps en ce qui a trait à un cas ou à d'autres tâches et activités sur une base hebdomadaire ou mensuelle.
R-7.4	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir la capacité de produire des rapports sur le temps passé sur un cas, une tâche, une sous-tâche ou des tâches et activités non rattachées à un cas.
R-8 Accès et applications pour appareils portables	
R-8.1	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs d'accéder à la solution à partir du navigateur de leur téléphone intelligent (BlackBerry, Android et iPhone) et tablette (PlayBook, Android ou iPad) et

Numéro de l'élément coté	Description des exigences cotées
	afficher l'interface dans un format approprié pour l'appareil en question. Le soumissionnaire devrait décrire les exigences en matière de sécurité et d'accès.
R-8.2	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir la synchronisation des données du SGC créées à partir de l'appareil portable de l'utilisateur avec celles du serveur lorsque l'utilisateur rétablit la connexion au réseau.
R-9 Gestion des relations avec les clients	
R-9.1	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir un portail externe pour contrôler l'accès de clients précis.
R-9.2	La solution proposée devrait livrer, permettre et soutenir l'accès limité et contrôlé à une partie du fichier de gestion de cas par des clients externes qui pourraient afficher, commenter, soumettre leurs suggestions et télécharger leurs documents vers un cas, et le cas échéant, obtenir de l'information sur l'état du cas, afficher des rapports et télécharger des données.