

**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

**SOLICITATION AMENDMENT**  
**MODIFICATION DE L'INVITATION**

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Solicitation remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

**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

<b>Title - Sujet</b> Solution de gestion des cas	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> EN578-130092/B	<b>Amendment No. - N° modif.</b> 004
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 20130092	<b>Date</b> 2013-04-18
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$\$XL-123-25647	
<b>File No. - N° de dossier</b> 123xl.EN578-130092	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2013-05-15</b>	
<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Daylight Saving Time EDT	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Jalbert, Denise	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 123xl
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (819) 956-1083 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (819) 953-3703
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>	

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

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

La présente modification vise à :

- (1) répondre aux questions soulevées par l'industrie;
- (2) modifier le point (iii) de l'article 7.18, paragraphe (i) - Droits Additionnels de la partie 7 - Clauses du contrat subséquent;
- (3) rayé le point (B) de paragraphe (b) (ii) de l'article 7.4 - Conditions générales supplémentaires.

### **MODIFICATIF NO. 3**

Partie 7 - Clauses du contrat subséquent, article 7.18 (i) - Droits additionnels, Paragraphe (iii) est par la présente rayée et est remplacée par le texte suivant :

- (iii) Autoriser l'accès aux logiciels sous licence à n'importe quel utilisateur extérieur (y compris les utilisateurs canadiens et étrangers et les ministères, les organismes, et les sociétés d'État de toutes autres juridictions fédérales, provinciales et municipales, les entreprises, le grand public, les partenaires internationaux, les institutions et les individus) par quelque moyen que ce soit, par Internet, intranet, extranet, réseaux privés virtuels, réseaux, inter-réseaux ou de tout autre manière déterminée par le Canada dans le but d'accéder à tous programmes, renseignements, données ou autres services fournis par le Canada. L'accès comprend l'utilisation du logiciel sous licence, y compris tous les composants requis pour accéder, entrer, échanger, rechercher et lire des données provenant de toutes les applications du Canada, quelqu'en soit l'emplacement et sans tenir compte du nombre d'utilisateurs à l'interne ayant droit d'utiliser le logiciel sous licence en vertu du contrat, mais ne s'y limite pas;

### **MODIFICATIF no. 004**

Partie 7 - Clauses du contrat subséquent - paragraphe 7.4 (b) (ii) (B) est par la présente rayé de la demande de soumissions.

La documentation doit être fournie selon la section 09 - Documentation de 4004 - Conditions générales supplémentaires.

## QUESTIONS ET RÉPONSES

### Question no. 105

**Référence:** Licence d'entité pour la grandeur du Canada

**Question :** TPSGC a indiqué à titre indicatif dans le tableau 2 de l'annexe A relatif à la « licence d'entité » du Canada, que le Canada compte environ 377 800 employés qui peuvent aussi être des utilisateurs de la solution. A l'article 7.18, TPSGC définit la « licence d'entité du Canada » pour inclure « tous ministères, sociétés d'État et organismes gouvernementaux ». Le nombre d'utilisateurs qui pourraient potentiellement être inclus dans ce large groupe d'organisations va au-delà des employés du gouvernement du Canada. Compte tenu de la difficulté de fournir des prix pour une licence d'entité à la grandeur du Canada sans connaître l'utilisation potentielle, nous demandons que TPSGC fournisse le nombre maximum d'utilisateurs qui sera inclus dans le prix du soumissionnaire pour une licence d'entité à l'échelle du Canada avec options pour acquérir des utilisateurs supplémentaires une fois que ce nombre maximal est atteint.

**Réponse :** Avec chaque licence, il y a un nombre sans limite d'utilisateurs externes. Chaque licence doit, comme stipulé à l'article 7.18 (i) (iii), autoriser l'accès aux logiciels sous licence à tout individu (voir modificatif no. 003). Le Canada a approximativement 377 800 employés (utilisateurs internes) qui utilisent présentement des ordinateurs et qui sont des utilisateurs potentiels de la Solution logicielle de gestion des cas.

### Question no. 106

**Référence :** Appendice 2 – Critères d'évaluation pour les tests de convivialité

**Question :** Section 1.4 – Environnement fourni par le soumissionnaire - indique que le soumissionnaire doit fournir un environnement qui donne l'accès à un ordinateur virtuel qui comprend l'accès à l'environnement des tests de convivialité de la SLGC, au système de fichiers, à MS Outlook et à MS Office. Microsoft Corporation est le seul fournisseur qui peut fournir ces logiciels et donc nous estimons que cela ne fournit pas un environnement compétitif pour tous les soumissionnaires. Nous recommandons que pour le Test de convivialité, les logiciels fournis par le soumissionnaire doivent être ceux qui font parties de la solution proposée et que tous autres logiciels soient exclus pour s'assurer que la Solution logicielle de gestion de cas proposée soit équitablement évaluée.

**Réponse :** Le Canada doit être en mesure d'accéder à un environnement maintenu par le soumissionnaire pour permettre au Canada d'effectuer les tests de convivialité. Le Canada fournira les licences requises pour la durée du test pour les produits logiciels qui ne font pas parties des composantes de la SLGC proposée si le soumissionnaire qui a été invité au test de convivialité en fait la demande au Canada.

**Question no. 107**

**Référence :** Annexe C, Énoncé des exigences, exigence obligatoire O-3.13

**Question :** Est-ce que la Couronne pourrait fournir les spécifications techniques sur la façon d'intégrer avec la connexion maCLÉ ? Y a-t-il des exemples de codes, ou des outils qui peuvent être exploités ? Est-il suffisant d'avoir une connexion secondaire après qu'a lieu la connexion maCLÉ ?

**Réponse :** Non, une deuxième connexion n'est pas une approche acceptable, plus spécifiquement s'il n'y a pas de lien entrent les deux connexions. Canada fournira le guide d'intégration avec les spécifications pour indiquer à l'entrepreneur au moment de l'adjudication du contrat comment intégrer avec la connexion maCLÉ

**Question no. 108**

**Référence :** Annexe C - Énoncé des exigences - exigence obligatoire O-3.12

**Question :** Est-ce que la Couronne pourrait confirmer s'il existe une fonction de déconnexion qui est fourni à travers le format API par le service des titres de compétences du gouvernement du Canada qui peut être invoqué ? Si oui, est-ce que la Couronne pourrait fournir plus de détails sur cette fonction de déconnexion ?

**Réponse :** Non, Il n'existe pas de fonction de déconnexion qui est fourni à travers le format API par le service des titres de compétences du gouvernement du Canada. Il existe dans le guide d'intégration pour Client un exemple de code pour déconnexion. Canada fournira le guide d'intégration avec les spécifications pour indiquer à l'entrepreneur au moment de l'adjudication du contrat comment intégrer avec la connexion maCLÉ

**Question no. 109**

**Référence :** Appendice 2 – Critères d'évaluation pour le test de convivialité -- paragraphe 1.4 - Environnement fourni par le soumissionnaire, le quatrième point dit : "Le soumissionnaire fournira aux testeurs l'accès à un ordinateur virtuel par le biais du Web, y compris l'accès à l'environnement des tests de convivialité de la SLGC, au système de fichiers, à MS Outlook (courriel, calendrier et contacts) et à MS Office (au moins Word et Excel)."

**Question :** Est-ce que la Couronne pourrait confirmer quelle version d'Outlook et Office sera utilisé sur le bureau des testeurs? Étant donné que la direction du gouvernement du Canada est Outlook 2010 et Office 2010 ou supérieur, la plupart des ministères ont mis en

place ou sont en train de déployer Outlook 2010 et Office 2010 ou version ultérieur. En conséquence, la Couronne pourrait-elle confirmer qu'Outlook 2010 et Office 2010 comem des versions acceptable pour le test de convivialité pour montrer l'expérience la plus moderne pour les postes clients pris en charge ?

**Réponse :** Oui, Outlook 2010 et Office 2010 sont des versions acceptables pour l'environnement technique du test de convivialité.

### Question no. 110

**Référence :** Partie 7, Clauses du contrat subséquent -- article 7.1 - Besoin

**Question :** Le Canada prévoit-il de accorder un nombre initial d'utilisateurs à l'achat ? Si oui, combien d'utilisateurs prévoit-il pour la mise en oeuvre ?

**Réponse :** Non, le nombre d'utilisateurs initiaux est en lien direct avec le niveau d'effort pour parvenir à l'acceptation de la solution logicielle de gestion des cas proposée par le responsable technique au sein de l'environnement technique du gouvernement du Canada, par la facilité d'utilisation de déployer la solution proposée et par l'initiative de consolidation des environnements techniques du Canada présentement en cours. À la date de l'attribution du contrat, le Canada va acquérir les licences nécessaires pour effectuer les tests d'acceptation sur deux installations. Conformément à la Partie 7 - Clauses du contrat, les licences supplémentaires seront acquises par le Canada par l'exercice des options irrévocables.

### Question no. 111

**Référence :** Partie 7, Clauses du contrat subséquent -- article 7.4 - Clauses et conditions uniformisées

**Question :** À l'article 7.4 - Clauses et conditions uniformisées , article 7.4(b)(ii)(B) dit que la documentation doit être fournie dans les deux langues, anglais et français. Les Conditions générales supplémentaires 4003 09 (2008-05-12) Documentation dit : " ... *Si la documentation du logiciel est offerte dans les deux langues officielles du Canada, l'entrepreneur doit la livrer en français et en anglais. Si la documentation du logiciel n'est offerte qu'en une seule langue officielle, elle peut être livrée dans cette langue; toutefois, le Canada a le droit de traduire la documentation. La version traduite de cette documentation appartient au Canada et ce dernier n'a aucune obligation de fournir la documentation traduite à l'entrepreneur. Le Canada mettra sur toute documentation qui est traduite par le Canada tout avis de droit d'auteur et(ou) de droit de propriété qui faisait partie du document original. L'entrepreneur n'est pas responsable des erreurs techniques dues à des traductions effectuées par le Canada.*"

Nous demandons que le besoin soit modifié au texte comme stipulé dans le Conditions générales supplémentaires pour que cela soit juste pour tous les soumissionnaires qui soumissionnent sous *l'Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC)*, de *l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA)*, *l'Accord de libre-échange entre le Canada et le Chili (ALECC)*, *l'Accord de libre-échange Canada-Pérou*, *l'Accord de libre-échange Canada-Colombie*, *l'Accord de libre-échange Canada-Panama* (s'il est exécutoire), et de *l'Accord sur le commerce intérieur (ACI)*.

**Réponse :** Canada a étudié la demande et a modifié la demande de soumissions pour être alignée avec 4003, section 9 - Documentation.

Paragraphe 7.4 (b) (ii) (B) est par la présente supprimé de la demande de soumissions.

### Question no. 112

**Référence :** Annexe C - Énoncé des exigences

**Question :** Dans le cadre de la SLGC, le soumissionnaire a-t-il besoin d'installer un environnement de rapports BI notamment ETL avec des rapports d'objets remplis qui sont disponible sur le marché ?

**Réponse :** Oui, le soumissionnaire doit fournir un environnement de rapports. La Solution logicielle de gestion des cas proposée doit fournir les fonctionnalités comme stipulé dans l'annexe C - Énoncé des exigences.

### Question no. 113

**Référence :** Partie 3 - Instructions pour la préparation des soumissions, article 3.3 - section II: Soumission de gestion, paragraphe (e) Plans proposés d'installation et de formation

**Question :** "Jusqu'à deux instances de la SLGC seront installées". Est-ce que ceci est pour deux instances dans l'environnement de production ?

**Réponse :** La phrase est supprimée et remplacée par ce qui suit : " Il y aura jusqu'à deux installations de la SLGC ". Chaque installation comprend les environnements suivants : développement, test et production. Une installation est composée de tous les composantes nécessaires pour fournir la solution, y compris les instances logicielles déployées dans chaque environnement. Canada a émis une liste d'hypothèses dans son appendice 1 afin de créer une plateforme pour permettre au Canada d'évaluer équitablement le plan de formation de d'installation proposés dans la réponse soumise par le soumissionnaire. Ceci ne

représente pas une limite dans le nombre d'installations qui pourraient prendre place durant la durée du contrat.

#### Question no. 114

**Référence :** Annexe C - Énoncé des exigences

**Question :** Comment définissez-vous une instance ? Est-ce un environnement (i.e. développement, test, production) ? Ou est-ce une instance de production ?

**Réponse :** Comme stipulé dans la réponse à la question no. 099, une installation est composée de toutes les composantes nécessaires pour fournir la solution, y compris les instances logicielles déployées dans chaque environnement. On peut retrouver dans une même installation, l'environnement de développement, de test, de pré-production et de production.

#### Question no. 115

**Référence :** Partie 7 - Clauses du contrat subséquent - article 7.24 - Services professionnels

**Question :** Est-ce que vous prévoyez-vous que le soumissionnaire gagnant établira des exigences spécifiques à une unité fonctionnelle et conduira des ateliers sur les processus d'affaire pour définir les besoins essentiels et communs à travers les ministères, notamment Industrie Canada et de TPSGC, en matière de gestion de cas?

**Réponse :** Non. Ceci ne fera pas partie des tâches fournies par le soumissionnaire retenu dans le contrat subséquent.

#### Question no. 116

**Référence :** Appendice 1 - Critères d'évaluation pour la soumission de gestion, critère 25

**Question :** Avez-vous un compte distinct des objets et les transactions d'affaires pour les 4 systèmes d'interface mentionnés ? Par exemple, SAP et PeopleSoft pourraient avoir de multiples interfaces pour l'ensemble des données et / ou données transactionnelles, l'intégration pour "Exchange" pourrait être pour les courriels, le calendrier, les deux à la fois, etc. ? Ou, devrions-nous assumer les 4 systèmes = 4

**Réponse :** Le soumissionnaire retenu doit livrer, permettre et soutenir une suite d'interfaces de programmation d'application (API) et une trousse de développement de logiciel (TDL) pour l'élaboration de composantes logique d'affaire et modules personnalisés qui s'intègrent à d'autres systèmes. L'information sur les spécifications de point d'intégration n'est pas disponible en ce moment. Le besoin décrit dans la demande de soumissions est pour une plateforme commerciale flexible et configurable que le Canada pourra configurer rapidement afin d'offrir des solutions adaptées aux besoins des différentes unités fonctionnelles; dans bon nombre de cas, ces besoins ne sont pas encore définis, ces solutions ont les mêmes caractéristiques de bases que l'on trouve couramment dans les solutions de gestion des cas disponibles sur le marché et décrites dans l'Énoncé des exigences (annexe C).

### Question no. 117

**Référence :** Appendice 1 - Critères d'évaluation pour la soumission de gestion

**Question :** Veuillez définir la nature des interfaces par rapport au temps réel vs lot, unidirectionnel vs bidirectionnel pour chacune des interfaces à développer.

**Réponse :** L'intégration est l'établissement d'une communication entre la solution logicielle de gestion des cas proposée et des systèmes de tierce parties comme il est indiqué dans l'appendice 1 - Critères d'évaluation de la soumission de gestion. Les renseignements relatif aux travaux décrits à la partie 7 - Clauses du contrat subséquent, article 7.24 - Services professionnels afin de déployer la solution logicielle de gestion des cas seront fournis au soumissionnaire retenu à travers le processus d'autorisation des tâches.

### Question no. 118

**Référence :** Annexe D – Environnement technique du Canada

**Question :** Y at-il des normes (de middleware) dont nous devons être conscients lorsque nous établissons l'architecture pour intégrer la solution dans l'architecture du Canada? Y a-t-il des normes définis de conception d'intégration que nous devons respecter?

**Réponse :** Oui, les soumissionnaires doivent consulter l'annexe D - Environnement technique du Canada pour toutes normes qui sont nécessaire pour concevoir l'architecture du Canada. L'annexe E - Information sur l'évaluation de la sécurité et l'autorisation de la TI a aussi été fournie aux soumissionnaires à titre d'informations additionnelles. Le soumissionnaire gagnant doit soutenir et participer activement au processus d'évaluation de sécurité et d'autorisation décrit à l'Annexe E - Information sur l'évaluation de la sécurité et l'autorisation de la TI, et plus particulièrement satisfaire aux exigences décrites dans la

section 3. L'entrepreneur doit aider le Canada à obtenir l'autorisation finale suite au processus d'évaluation de sécurité et d'autorisation.

### Question no. 119

**Référence :** Annexe D – Environnement technique du Canada

**Question :** Est-ce que les soumissionnaires peuvent prendre pour acquis que les ressources du Canada seront responsables à 100% pour la conception et la construction des interfaces des systèmes existants (ne faisant pas partie de la SLGC) ?

**Réponse :** Non, les soumissionnaires doivent consulter la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent, l'article 7.24 - Services professionnels, qui stipule la portée de l'ensemble des travaux qui pourraient être demandées, par le Canada, à la suite de la demande de soumissions. Canada utilisera le processus d'autorisation des tâches pour faire une demande de travaux. Tous les livrables qui seront fournis, suite à la demande, devront être approuvés par le responsable technique.

### Question no. 120

**Référence :** Appendice 1 - Critères d'évaluation pour la soumission de gestion, section 7 - Plan proposés d'installation et de formation par le soumissionnaire, critère 21

**Question :** Est-ce que le Canada a établi un calendrier pour couvrir toute la phase d'installation et de formation ?

**Réponse :** Non, le Canada n'a pas établi un délai précis pour l'installation et la formation qui aura lieu après l'attribution du contrat. Le Canada s'attend à atteindre l'acceptation des produits logiciels dans l'environnement technique du Canada dans les six mois suivant l'attribution du contrat.

---

**Question no. 121**

**Référence :** Annexe C - Énoncé des exigences

**Question :** Est-ce que la Couronne pourrait ajuster la cotation numérique pour les capacités mobiles de la Solution logicielle de gestion des cas ? La valeur des points attribués est très faible dans la demande de soumissions. Les solutions de gestion des cas moderne doivent avoir un mobile intégré nativement et ce point de vue est supporté par les analystes de l'industrie tel que Gartner.

**Réponse :** Le Canada a examiné la demande et l'exigence reste la même.

**Question no. 122**

**Référence :** Partie 3 - Instructions pour la préparation des soumissions, article 3.3 - section II: Soumission de gestion, paragraphe (e) Plans proposés d'installation et de formation

**Question :** Voulez-vous qu'on inclus la formation sur les meilleures concernant la mise en œuvre de multi-applications, de multi-organisations, de multi-locataires ?

**Réponse :** Les critères d'évaluation sont contenus à l'appendice 1 - Critères d'évaluation pour la soumission de gestion. Les soumissionnaires peuvent fournir de l'information additionnelle à leur discrétion et cette information sera évaluée contre le critère d'évaluation.

**TOUS LES AUTRES TERMES ET CONDITIONS RESTENT LES MÊMES**