



**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> 003
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 20130092	<b>Date</b> 2013-04-16
<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>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 répondre aux questions soulevées par l'industrie.

## QUESTIONS ET RÉPONSES

### Question no. 086

**Référence :** Annexe D – Environnement technique du Canada, section 2.3 - Zone base de données, point no. 2, dit : “La SLGC doit fonctionner sur l’un des serveurs d’applications reconnus : Windows 2008 R2 et le serveur d’entreprise Linux SUSE 11 ou une version plus récente; et, sur de Serveurs IIS 6 roulant sur un serveur Windows 2008 avec .Net framework”

**Question :** Le serveur web qui est fournit avec le serveur Windows 2008 (le système d'exploitation minimale pour serveur Windows spécifiée dans les exigences d'architecture technique) est IIS 7.0, tel que documenté à l'adresse - <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc753433> (WS.10 v = aspx):

Le rôle du serveur Web (IIS) inclut les services d'information Internet (IIS) 7, qui est une plate-forme Web unifiée qui intègre IIS, ASP, .NET, Windows Communication Foundation et Windows SharePoint Services. IIS 7 permet de partager des informations avec les utilisateurs sur l'Internet, l'intranet ou extranet.

Serveur Windows ® 2008 fournit IIS 7.0.

Serveur Windows ® 2008 R2 fournit IIS 7.5.

En outre, similaire à d'autres produits visés à l'annexe D, la Couronne devrait permettre les versions supérieures du système d'exploitation, IIS et des d'autres composants afin de s'assurer que la Couronne et les soumissionnaires ont le plus de souplesse pour mettre en œuvre une plate-forme moderne. Nous demandons que la Couronne modifie l'exigence comme suit pour aligner le IIS et les versions de Serveur Windows et pour permettre que des versions supérieures soit soumissionner:

The CMSS must operate on one of the application servers supported:

- Windows 2008 R2 or SUSE Linux Enterprise Server 11 or later version.
- IIS 7 servers running on Windows 2008 server or later versions with .Net framework

**Réponse :** Une solution logicielle de gestion des cas qui fonctionne sur serveurs IIS 6 serveurs ou les versions ultérieurs ou fonctionne sur Windows Serveur 2008 ou version ultérieure avec le framework . Net sera considéré comme recevable.

### Question no. 087

**Référence :** Appendice 2 – Critères d'évaluation pour les tests de convivialité, scénario 5 – tâche 2 - Gérer les cas et les documents

**Question :** Est-ce que la Couronne pourrait clarifier les étapes 5 à 7 dans la tâche 2. Tel qu'il est actuellement indiqué, l'intention ou le résultat de l'étape 5 implique que la solution

proposée devrait veiller à ce que les champs requis sont remplis, alors que les étapes suivantes sont contraires à cet objectif.

**Réponse :** L'étape 5 nécessite que le système invite l'utilisateur à entrer des informations dans le champ : "Président du tribunal". L'utilisateur est informé par le système que le champ est vide, mais l'utilisateur n'est pas obligé d'entrer les données dans le champ "Président du tribunal", l'utilisateur peut toujours choisir de fermer et quitter le cas. Étapes 6 et 7 confirment que l'utilisateur est averti après avoir quitté un cas que le champ "Président du tribunal" n'a pas encore été complété.

L'étape 5 est modifiée comme suit : Le testeur est capable de fermer le cas ABC Inc et de valider que le système a incité le testeur à entrer des informations dans le champ "Président du tribunal". Le testeur est capable de fermer le cas sans être obligé d'entrer les informations dans le champ "Président du tribunal".

### Question no. 088

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

**Question :** Est-ce que les locataires seront hébergés sur plusieurs instances de la base de données?

**Réponse :** Chaque unité fonctionnelle peut avoir sa propre base de données physique ou base de données virtuelle.

L'architecture à locataires multiples se définit comme une architecture capable de reconnaître de multiples unités fonctionnelles au sein d'une seule installation d'une application à n-niveaux tout en permettant à chaque unité fonctionnelle d'avoir sa propre base de données physique ou virtuelle. L'architecture doit être capable d'assurer que la configuration d'une unité fonctionnelle n'affectera d'aucune façon la flexibilité de la configuration d'une autre unité fonctionnelle et que les données créées et gérées par une unité fonctionnelle ne sont accessibles d'aucune façon par une autre unité fonctionnelle. Alors qu'il n'y aura, en règle générale, aucun partage de données entre les unités fonctionnelles, l'architecture devrait permettre le partage par le biais d'un accès commun à des données sélectionnées (telles que, sans en exclure d'autres, les données sur les clients, les cas, les événements, les tables de recherches (provinces, congés fériés)) au sein d'une installation ministérielle à locataires multiples.

### Question no. 089

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

L'architecture à locataires multiples se définit comme une architecture capable de reconnaître de multiples unités fonctionnelles au sein d'une seule installation d'une application à n-niveaux tout en permettant à chaque unité fonctionnelle d'avoir sa propre base de données

physique ou virtuelle. L'architecture doit être capable d'assurer que la configuration d'une unité fonctionnelle n'affectera d'aucune façon la flexibilité de la configuration d'une autre unité fonctionnelle et que les données créées et gérées par une unité fonctionnelle ne sont accessibles d'aucune façon par une autre unité fonctionnelle. Alors qu'il n'y aura, en règle générale, aucun partage de données entre les unités fonctionnelles, l'architecture devrait permettre le partage par le biais d'un accès commun à des données sélectionnées (telles que, sans en exclure d'autres, les données sur les clients, les cas, les événements, les tables de recherches (provinces, congés fériés)) au sein d'une installation ministérielle à locataires multiples.

**Question :** Est-ce que l'architecture à locataires multiples soutient chaque unité fonctionnelle ayant sa propre base de données physique (annexe C, page 9) ou est-ce qu'elle donne du soutien pour une seule installation (annexe C, page 12)?

**Réponse :** L'hypothèse soulevée est inexacte. Le soumissionnaire doit examiner l'annexe C et resoumettre à nouveau la question.

#### Question no. 090

**Référence :** Partie 7 - Clauses du contrat subséquent, article 7.2 (f)

**Question :** D'après l'article 7.2 (f), nous comprenons que l'entrepreneur devra permettre aux utilisateurs du GC qui ont déjà une licence qui est maintenu à travers d'un autre contrat de l'annuler et permettre l'achat du soutien et de la maintenance en vertu du présent accord. S'il vous plaît expliquer plus en détail ce processus et les implications contractuelles des deux contrats.

**Réponse :** Le Canada peut avoir des licences existantes de la Solution logicielle de gestion des cas qui auraient été acquises par d'autres véhicules d'approvisionnement en petite quantité ou en dehors d'un processus compétitif. Le Canada est actuellement en train de consolider le nombre d'installations et pourrait demander à des unités fonctionnelles qui ont déjà une base installée du logiciel proposé de se joindre et profiter de l'architecture à locataires multiple pour partager certaines données sélectionnées (telles que, mais non limité aux données des clients et des intervenants, des données de cas et d'événements, des tables de consultation (provinces, jours fériés)) au sein d'une installation ministérielle à locataires multiples. Canada intégrera ces licences dans le contrat résultant de cette demande de soumissions, sans coûts, mais va augmenter le nombre d'utilisateurs déployés pour lesquels il doit payer des services de maintenance et de soutien. Le client pourra profiter de ce processus compétitif et augmenter le nombre de ses utilisateurs. Ce nombre d'utilisateurs sera pris en compte lors de la décision d'exercer l'option Entité à la grandeur du Canada. Le soutien de ces licences transférées ne fera plus partie de l'autre contrat.

#### Question no. 091

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

**Question :** TPSGC a confirmé dans la réponse à la question no. 043 que l'entrepreneur pourra utiliser l'environnement technique décrit à l'annexe D, qui inclut les stations de travail - clients et les bases de données qui travaille avec d'autres logiciels nommés. Veuillez confirmer que les soumissionnaires n'ont pas besoin de fournir dans leur solution proposée les logiciels énumérés dans l'annexe D.

**Réponse :** Confirmé.

### Question no. 092

**Référence :** Date de clôture de la soumission (reçu durant la semaine du 8 avril 2013)

**Question :** En ce qui concerne la sollicitation, nous demandons respectueusement une extension de 4 semaines à compter de la date d'échéance. La nature des arrangements contractuels nécessaires pour obtenir l'approbation de l'entreprise pour une licence d'entreprise, combinés avec les termes et conditions uniques du gouvernement du Canada, nécessitera des approbations d'entreprise au plus haut niveau. L'exigence d'une solution de gestion documentaire, comme stipulé à la modification 001 de la demande de soumissions (question et réponse no. 1) complique cette exigence en ajoutant potentiellement d'autres organisations à la liste d'approbation.

**Réponse :** La demande de soumissions a été prolongée du 30 avril 2013 au 15 mai 2013 dans la modification no. 2.

### Question no. 93

**Référence :** Partie 7 - Clauses du contrat subséquent, article 19 (e) dit : "L'entrepreneur doit fournir un numéro d'urgence pour le soutien technique ainsi que l'accès à l'aide en ligne, au système de suivi des incidents et aux bases de données des connaissances de l'éditeur du logiciel"

**Question :** Si le soumissionnaire n'est pas l'Éditeur du logiciel proposé, est ce qu'il est suffisant si l'entrepreneur fournit l'accès direct à l'accès à l'aide en ligne, au système de suivi des incidents et aux bases de données des connaissances de l'entrepreneur ?

**Réponse :** Non. L'entrepreneur doit fournir l'accès direct à l'expertise de l'Éditeur du logiciel.

### Question no. 94

**Référence :** Partie 7 - Clauses du contrat subséquent, article 7.19 (d)

**Question :** A l'article 7.9 (d), TPSGC exige que le Canada paie le prix annuel de maintenance et de soutien en deux versements soit le 30 septembre et le 31 mars de chaque exercice financier en fonction du nombre d'utilisateurs déployés. Veuillez préciser si ces paiements sont pour le nombre d'utilisateurs déployés dès le premier jour de l'exercice, ou si le Canada va payer pour le nombre d'utilisateurs déployés à chaque date de paiement.

**Réponse :** Le Canada paiera l'entrepreneur pour le nombre d'utilisateurs déployés à la date du paiement.

#### Question no. 95

**Référence :** Partie 4 - Procédure d'évaluation et méthode de sélection, article 4.4 (e) - Prise en considération des modalités additionnelles d'utilisation du logiciel comprises dans la soumission

**Question :** Veuillez confirmer si le Canada accepte l'inclusion de modalités additionnelles d'utilisation en accordance avec les processus décrit à la Partie 4 - à l'article 4.4 (e), ceux-ci feront partis de l'article intitulé "Ordre de priorité des documents" de la partie 7 - Clauses du contrat subséquent et que ces modalités prendront priorité sur la soumission de l'entrepreneur.

**Réponse :** Les modalités prendront place dans l'article "Ordre de priorité des documents" dans les Clauses du contrat subséquent et seront incorporés entre le Plan de soutien approuvé (ligne (j)) et la soumission de l'entrepreneur (ligne (k)).

#### Question no. 96

**Référence :** Conversion des données

**Question :** Est ce que la migration des données existantes est considérée comme faisant partie des travaux ? Il n'y a aucune référence, sur ce sujet, dans les documents ?

**Réponse :** Non. La conversion des données est à l'extérieur de l'étendue des travaux qui sont définis dans cette demande de soumissions.

#### Question no. 97

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

**Question :** Est-ce que le soumissionnaire a besoin de concevoir et fournir des rapports

précis, ou simplement veiller à ce que la plate-forme prend en charge la fonctionnalité permettant de produire des modèles de rapports comme décrit à l'annexe C?

**Réponse :** La Solution logicielle de gestion des cas doit livrer les fonctionnalités comme stipulées à l'annexe C - Énoncé des exigences.

L'entrepreneur doit préparer et présenter à l'autorité technique pour approbation des rapports hebdomadaires sur les activités décrivant l'état d'avancement des travaux et fournissant une description détaillée des réalisations et des enjeux comme stipulé à l'article 7.26 - Production de rapports.

### Question no. 98

**Référence :** Appendice 1 - Critères d'évaluation pour la soumission de gestion, critère 23 et annexe C - Énoncé des exigences, exigence obligatoire O-1.10

O-1.10 dit : "La SLGC 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."

**Question :** Au critère 23 de l'appendice 1 - Critères d'évaluation de la soumission de gestion, il est seulement mentionné trois environnements : développement, test et production. Ceci est différent de l'Énoncé des exigences. Quels sont les environnements que l'entrepreneur aura à installer ?

**Réponse :** Pour le besoin de proposer un plan d'installation, les soumissionnaires devraient prendre en considération l'information donnée à l'appendice 1, Critère d'évaluation de la soumission de gestion. L'annexe C contient les fonctionnalités qui doivent être livrées dans la Solution logicielle de gestion des cas proposée à la date de clôture de la demande de soumissions. Appendice 1 contient les critères d'évaluation contre lequel le Canada évaluera la réponse de la soumission de gestion du soumissionnaire. L'étendue du travail qui pourrait être demandé par le Canada est décrit à la partie 7 - Clauses du contrat subséquent - article 7.24 - Services professionnels.

### Question no. 99

**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 :** Sous le puc (d), il est dit : "Jusqu'à cinq (5) administrateurs de système par

installation recevra de la formation" ... Est-ce que vous pouvez clarifier ce que vous voulez dire par installation versus un instance ?

**Réponse :** Une installation est composée de toutes les composantes nécessaires pour fournir la solution, y compris les instances logicielles déployées dans chaque environnement. Le 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 proposée dans les réponses soumises par les soumissionnaires.

### Question no. 100

**Référence :** Date de clôture de la soumission (demande reçue le 10 avril 2013)

**Question :** Est-ce que la Couronne pourrait accorder une prolongation de l'appel d'offres pour tenir compte du besoin des soumissionnaires de poser des questions supplémentaires ? En plus, il y a eu deux jours fériés qui ont eu lieu au cours de la période de questions et la communauté des fournisseurs attend un temps anormalement long pour les réponses aux questions. Il y a encore beaucoup de questions en suspens de plus de sept jours ouvrables.

**Réponse :** La demande de soumissions a été prolongée du 30 avril 2013 au 15 mai 2013 dans la modification no. 2.

### Question no. 101

**Référence :** Partie 3 - Instruction pour la préparation des soumissions, article 3.3 - section II: Soumission de gestion, paragraphe (c) Curriculum vitae des ressources proposées

**Question :** Veuillez confirmer que les 15 curriculums vitae ne seront pas évalués en réponse aux critères 11 et 12 de l'appendice 1.

**Réponse :** Confirmé.

### Question no. 102

**Référence :**

Partie 3 - Instruction pour la préparation des soumissions, article 3.3 - section II: Soumission de gestion, paragraphe (c) Curriculum vitae des ressources proposées

Partie 5 - Attestations, article 5.3 - Status et disponibilité des ressources

**Question :** Article 5.3 (c) - Veuillez confirmer que "toute personne proposée dans la

Solicitation No. - N° de l'invitation

EN578-130092/B

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

20130092

Amd. No. - N° de la modif.

003

File No. - N° du dossier

123xIEN578-130092

Buyer ID - Id de l'acheteur

123x1

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

demande de soumissions" fait mention des 15 curriculums vitae soumis en réponse à l'article 3.3 (c).

**Réponse :** Non. Les ressources seront identifiées et acceptées par Canada selon le processus d'autorisation de tâche.

### Question no. 103

**Référence :** Partie 5 - Attestations, article 5.3 - Statuts et disponibilité des ressources, paragraphe (c)

**Question :** Veuillez confirmer que les individus proposés pour répondre à l'article 5.3 (c) sont les ressources nommées qui son référée à l'article 4.9 (b) qui doivent être disponibles pour le Contrôle de validation de la soumission conforme la mieux cotée.

**Réponse :** Non. L'hypothèse soulevée n'est pas valide.

### Question no. 104

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

**Question :** Dans l'appendice 1, critère 12, veuillez confirmer que la Couronne attribut des points pour la profondeur et l'ampleur du soutien disponible pour le produit de l'éditeur du logiciel dans la RCN plutôt que la profondeur et la largeur de l'équipe du soumissionnaire dans la région de la RCN, à savoir une liste de tous fournisseurs de soutien autorisés pour le produit de l'éditeur de logiciel, indépendamment de l'affiliation avec le soumissionnaire

**Réponse :** Confirmé. Le Canada demande une liste de fournisseurs de soutiens autorisés des produits proposés de l'éditeur de logiciels indépendamment de son affiliation avec le soumissionnaire.

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