

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

Title - Sujet Solution de gestion des cas	
Solicitation No. - N° de l'invitation EN578-130092/B	Amendment No. - N° modif. 009
Client Reference No. - N° de référence du client 20130092	Date 2013-05-14
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$\$XL-123-25647	
File No. - N° de dossier 123xl.EN578-130092	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2013-05-23	Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Jalbert, Denise	Buyer Id - Id de l'acheteur 123xl
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-1083 ()	FAX No. - N° de FAX (819) 953-3703
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Delivery Required - Livraison exigée	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

La présente modification no. 9 à la demande de soumissions vise à répondre aux questions soulevées par l'industrie

QUESTIONS ET RÉPONSES

Question no. 220

Référence : La modification no 008 de la demande de soumissions

Question : Les changements apportés dans la modification no 8 à des exigences obligatoires à cette date tardive (7 jours à partir du 15 mai date de clôture) a probablement causé les soumissionnaires à réévaluer leur offre et leurs décisions d'affaires sur la demande de soumissions. En raison du travail laborieux de préparer une réponse aux nombreuses exigences, de nombreux soumissionnaires doivent déjà avoir complété leur réponse à la demande de soumissions. Pour rester conforme ou pour reconsidérer leur réponse de la demande de soumissions, la prolongation d'une semaine supplémentaire n'est pas suffisante, nous vous demandons d'annuler la demande de soumission et de resoumettre une nouvelle demande de soumissions.

Réponse : Les modificatifs apportés à la demande de soumissions n'ont pas modifié la probabilité que les réponses existantes soient conformes. Il est de la responsabilité d'un soumissionnaire de demander des éclaircissements au début d'un processus de demande de soumissions avant de prendre leurs décisions d'affaires. Le Canada n'annulera pas la demande de soumissions.

Question no. 221

Référence : La modification no 008 de la demande de soumissions, question et réponse no 193

Question : Sans vouloir vous offenser, nous croyons que TPSGC n'a pas engagé suffisamment l'industrie, ce qui fait qu'il y a plus de 200 questions de clarifications. Des questions ont été posées à plusieurs reprises par plusieurs soumissionnaires tout au long des étapes de la demande de renseignements et de nouveau lors de la demande de soumissions. La Couronne a fait participer la communauté à la suite d'une lettre d'intention et des demandes de renseignements, mais peu ou presque aucun contenu proposé provenant des recommandations des meilleurs fournisseurs de logiciels de gestion des cas ainsi que des organisations de classe mondiale dans la prestation de services n'a été retenu ni n'a été incorporé dans la demande de soumissions qui a été publiée. Si le Canada s'intéresse à la rétroaction de l'industrie pourquoi n'a-t-il pas pris en compte les nombreuses suggestions et demandes faite à la suite des demandes de renseignements et dans les questions posées dans la demande de soumissions ? Un exemple serait l'exigence

obligatoire pour la "Mobilité". Sur la base de leurs expériences, un certain nombre de fournisseurs ont soumis des demandes de renseignements et ont suggéré que la mobilité devienne une exigence obligatoire ou une exigence avec une valeur en points significativement plus élevée. La Couronne a choisi de ne pas tenir compte de l'expérience des fournisseurs et elle a simplement répondu : "Le Canada a étudié la demande et l'exigence reste la même."

Réponse : Le Canada a étudié chaque demande et il s'est assuré que chaque modificatif apporté ne diminuerait en rien la nature compétitive de la demande de soumissions. Le besoin 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 qui opèrent dans des domaines variés.

Question no. 222

Référence : Questions et réponses no 026, 027, 028, 115, 149 et 193

Question : Des questions ont été posées à plusieurs reprises par plusieurs soumissionnaires tout au long des étapes des demandes de renseignements et de nouveau au cours de la période de clarification de cette demande de soumissions pour une meilleure définition des besoins opérationnels détaillés pour au moins six fonctions de gestion d'entreprise, soit : 1) la gestion des contrats et des subventions (intervention, application, admissibilité, administration, gestion, vérification et évaluation, surveillance et rapports); 2) gestion des tribunaux et de la justice (inscription, réception et identification, base de connaissances, planification, gestion des appels, gestion des questions, surveillance et suivi des cas); 3) gestion de la conformité (inscription, réception et identification, surveillance, gestion des événements, inspections, permis, certification et rapports); 4) gestion de cas pour les prestations (réception, admissibilité, flux des travaux du cas, calcul des prestations, gestion des contrats, surveillance et paiement); 5) service à la clientèle (communication, exécution des services, centre de contacts, base de connaissances, ventes, gestion des modes de prestation des services, demandes de renseignements, suivi des cas); et, 6) correspondance, planification, surveillance et rapports) et tout autre domaine que le Canada juge approprié. Le Canada a refusé de les définir dans les questions no 026, 027, 028, 115, 149, 193. Sans exigences obligatoires détaillées, les soumissionnaires offrent des solutions un peu à l'aveuglette et la Couronne n'a pas une base pour rejeter une solution qui ne serait pas optimale. En outre, ayant investi massivement dans la préparation à la réponse de la demande de soumissions pour pouvoir gagner cette soumission, il pourrait y avoir un minimum de base requis pour les produits du soumissionnaire qui aura été retenu. Nous demandons au Canada de fournir des exigences détaillées et si ce n'est pas possible dans les délais, la demande de soumissions doit être relancée pour laisser le temps pour que celles-ci soient déterminées.

Réponse : Pour être recevable, une solution proposée doit satisfaire aux exigences obligatoires définies à l'annexe C - Énoncé des besoins. Le besoin décrit dans la demande de soumissions est pour une plateforme flexible et configurable disponible sur le marché et à

partir de laquelle le Canada pourra configurer rapidement afin d'offrir des solutions adaptées aux besoins des différentes unités fonctionnelles qui opèrent dans les aires nommées ci-dessus. Le Canada n'augmentera pas la portée des exigences.

Question no. 223

Référence : La modification no 008 de la demande de soumissions, question et réponse no 188

Question : Comme on prévoit que la SLGC sera un système clé de gestion des cas pour le gouvernement du Canada, nous avons du mal à croire que le système ne doit pas être fonctionnel à 99,9% et que la Couronne est prête à accepter une solution dans laquelle certaines fonctionnalités tel que les bureaux sans rendez-vous, les centres d'appels, l'accès à Internet ne seraient pas accessibles si le système de messageries n'était pas disponible. Ce n'est pas en conformité avec les meilleures pratiques des organisations de classe mondiale et ce n'est pas un moyen rentable de fonctionner. Tous les systèmes modernes de gestion de cas permettent de fonctionner sur de multiples canaux et il n'y a pas de perte de fonctionnalité dans les autres canaux de prestation de services si le système de messagerie est en panne. Votre réponse rend cette exigence optionnelle, ce qui signifie que la solution logicielle de gestion des cas gagnante ne sera peut-être pas fonctionnelle si le système de messageries n'est pas accessible. Ceci créerait des inefficacités dans les opérations gouvernementales et priverait les citoyens du niveau de services auxquels ils s'attendent. Ce n'est pas acceptable et le Canada devrait exiger un système plus stable. Nous recommandons que cette question de disponibilité soit résolue immédiatement à travers d'une exigence obligatoire supplémentaire.

Réponse : Le Canada a examiné la demande et l'exigence reste la même. Les soumissionnaires doivent consulter les questions et réponses no 141 et no 188.

Question no. 224

Référence : Annexe C - Énoncé des exigences

Question : Il y a eu beaucoup de questions demandant que l'on apporte des modifications aux exigences techniques de cette demande de soumissions pour faciliter une large concurrence entre les fournisseurs de solutions de gestion des cas disponibles sur le marché mais ces demandes ont été refusées. Il y a un sérieux problème avec cette demande de soumissions. Celle-ci contient toujours des éléments dans la description technique qui décrivent l'architecture technique de la solution logicielle " le comment " par rapport au " résultats " - les fonctionnalités d'affaires de base par rapport à la description technique de l'architecture que le gouvernement exige de la solution logicielle de gestion des cas disponible sur le marché. Il y a beaucoup de solutions logicielles de gestion des cas disponibles sur le marché de qualité industrielle qui ont chacune une architecture technique unique qui fait partie de la propriété intellectuelle de l'éditeur de logiciel. Toutefois, aux

niveaux opérationnel et fonctionnel, ils offrent une solution sensiblement commune qui comprend un ensemble de fonctionnalités en mesure de répondre aux besoins du gouvernement. Si nous comprenons bien ce processus, la Couronne cherche une solution pour un ensemble de fonctionnalités de base dans la gestion des cas et nous pouvons répondre à ces exigences si les descriptions techniques restrictives et inutiles de l'architecture de la solution sont supprimées.

Réponse : Les exigences représentent les fonctionnalités requises pour une initiative clé qui s'harmonise à la stratégie de modernisation des TI du Canada.

Question no. 225

Référence :

Annexe C - Énoncé des exigences dit : "... Toutes les unités fonctionnelles seront hébergées dans des instances avec plusieurs locataires isolés avec l'accès et la sécurité appropriés, profils des utilisateurs et les données. Les données individuelles des unités fonctionnelles seront sécurisées et isolées à l'intérieur d'un spécifique ministère ou agence."

- Questions et réponses no. 056 et no. 072

- Exigence obligatoire O-5.7

Question : La Couronne a décrit l'architecture technique requise ainsi que l'architecture avec plusieurs locataires requise qui est très restrictive. D'après notre évaluation, cette architecture est unique à un fournisseur de gestion des cas qui est actuellement disponible sur le marché. Pour décrire une demande de soumissions plus ouverte et équitable, est-ce que cette exigence pourrait être définie selon les normes de l'industrie telle que la définition du " NIST " en matière d'informatique dématérialisée qui permettrait à des fournisseurs supplémentaires d'être en conformité avec les exigences de la présente demande de soumissions. Dans l'exigence obligatoire O-5.7, la Couronne a décrit l'architecture technique comme suit : "La SLGC doit livrer, permettre et soutenir une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de relier et joindre des courriels du client de messagerie électronique de l'utilisateur (MS Outlook Mail) à l'enregistrement d'un client et d'un intervenant", alors que celle-ci pourrait être décrite au niveau de fonctionnalité d'affaire comme : "La SLGC devrait permettre aux utilisateurs d'enregistrer les courriels envoyés depuis et vers le système de gestion des cas". Cela permettrait à chaque fournisseur d'illustrer leurs meilleures pratiques qui ne reposeraient pas sur une intervention manuelle de la part des utilisateurs et de la duplication de données entre les systèmes. Ce ne sont que deux exemples. Ce problème est omniprésent tout au long de cette demande de soumissions, il n'a pas été résolu par le processus de consultation qui s'est effectué avant que la demande de soumissions soit émise et ni à travers du présent processus de clarifications. En conséquence, nous demandons que cette demande de soumissions soit annulée et resoumise une fois que les exigences techniques auront été débarrassées de toutes les exigences au niveau de l'architecture technique. Cela facilitera la concurrence ouverte et loyale entre les fournisseurs de solutions logicielles de gestion de cas disponibles sur le marché et qui n'est pas possible dans la présente demande de soumissions.

Solicitation No. - N° de l'invitation

EN578-130092/B

Amd. No. - N° de la modif.

009

Buyer ID - Id de l'acheteur

123x1

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

20130092

File No. - N° du dossier

123x1EN578-130092

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

Réponse : Les exigences représentent les fonctionnalités requises pour une initiative clé qui s'harmonise à la stratégie de modernisation des technologies de l'information du Canada. Le Canada a examiné la demande et l'exigence reste la même. Canada n'annulera pas la présente demande de soumissions.

TOUTES LES AUTRES TERMES ET CONDITIONS RESTENT LES MÊMES.