

**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><br>Case Management Software Solution   |  |
| <b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b><br>EN578-130092/B  | <b>Amendment No. - N° modif.</b><br>008      |
| <b>Client Reference No. - N° de référence du client</b><br>20130092   | <b>Date</b><br>2013-05-08                    |
| <b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b><br>PW-\$\$XL-123-25647  |  |
| <b>File No. - N° de dossier</b><br>123xl.EN578-130092   | <b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>       |
| <b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b><br><b>at - à 02:00 PM</b><br><b>on - le 2013-05-23</b>  |  |
| <b>Time Zone</b><br><b>Fuseau horaire</b><br>Eastern Daylight Saving<br>Time EDT  |  |
| <b>F.O.B. - F.A.B.</b><br><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><br>Jalbert, Denise  | <b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b><br>123xl  |
| <b>Telephone No. - N° de téléphone</b><br>(819) 956-1083 ( )  | <b>FAX No. - N° de FAX</b><br>(819) 953-3703 |
| <b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b><br><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><br><b>Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur</b>   |  |
| <b>Telephone No. - N° de téléphone</b><br><b>Facsimile No. - N° de télécopieur</b>   |  |
| <b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm</b><br><b>(type or print)</b><br><b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/</b><br><b>de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b> |  |
| <b>Signature</b>   | <b>Date</b>                                  |

La présente modification no. 008 vise à :

- (1) supprimer CUA 4002 de la demande de soumissions;
- (2) mettre à jour à la plus récente version la CUA 2030;
- (3) modifier les exigences obligatoires O-1.6 et O-1.11;
- (4) répondre aux questions soulevées par l'industrie; et,
- (5) prolonger la date de clôture de la demande de soumissions au 23 mai 2013.

#### Avis aux soumissionnaires

Les exigences obligatoires incluses dans les modificatifs no. 001 (O-6.25) et no. 002 (O-6.26) doivent être validées dans l'offre technique du soumissionnaire.

#### MODIFICATIF no. 010

CUA 4002 (2010-08-16) Conditions générales supplémentaires – Services d'élaboration ou de modification de logiciels sont par la présente supprimés de la demande de soumissions.

#### MODIFICATIF no. 011

Les Conditions générales 2030 – besoins plus complexes de biens en date du 2012-11-19 qui font parties de la demande de soumissions sont supprimés et sont remplacées par les Conditions générales 2030 – besoins plus complexes de biens en date du 2013-04-25.

#### MODIFICATIF no. 012

L'exigence obligatoire O-1.6 est par la présente supprimée et est remplacée par l'exigence suivante: "La SLGC doit livrer, permettre et soutenir la fonctionnalité qui permet de mettre en œuvre des actions prédéterminées lorsque des conditions précises sont détectées directement".

#### MODIFICATIF no. 013

L'exigence obligatoire O-1.11 est par la présente modifiée come suit :

La SLGC doit fonctionner et interopérer ~~comme~~ à l'intérieur d'une solution par navigateur Web sécurisé qui :

- (a) Inclut des modules d'extension pour le serveur;
- (b) Inclut des modules d'extension pour le navigateur;

- (c) Ne requiert l'installation d'aucun autre logiciel de bureau sur le poste de travail de l'utilisateur à l'exception d'un navigateur Web (sauf les ajouts et les modules d'extension destinés au client et les logiciels nécessaires à la sécurité et/ou à la signature électronique);
- (d) Inclut Opère à l'intérieur d'un navigateur sécurisé qui utilise les protocoles SSL (cryptage 256 bits) et TLS ainsi que l'encryptage de l'information lors de la transmission des données du niveau application.
- (e) Soutient et respecte les normes de sécurité : Protégé B.

## QUESTIONS ET RÉPONSES

### Question no. 176

**Référence :** Partie 1 - Renseignements généraux, article 1.2 - Sommaire; et, Partie 7 - Clauses du contrat subséquent, article 7.1 - Besoin, paragraphe (b) dit : "Clients : Le terme "clients initiaux" désigne les ministères : Travaux publics et services gouvernementaux Canada et Industrie Canada. Toutefois, le Canada a le droit d'ajouter d'autres clients de temps à autre, notamment tout ministère, tout organisme ou toute société d'État décrit dans la *Loi sur la gestion des finances publiques* (telle que modifiée de temps à autre) ou toute autre partie au nom de laquelle *Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada* a été autorisé d'agir de temps à autre en vertu de l'article 16 de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, chacun pouvant être un client potentiel.*"

**Question :** La demande suivante reflète une préoccupation de l'industrie qui a été portée à l'attention de TPSGC par l'Association canadienne de la technologie de l'information. Même si les soumissionnaires comprennent le raisonnement, l'inclusion de cette clause dans la demande de soumissions pourrait fournir un avantage injuste à des fournisseurs spécifiques, et peut rendre cette demande de soumissions injuste et anticoncurrentielle.

L'inclusion d'une clause à l'échelle du gouvernement devrait et doit rester générique pour satisfaire à toutes les exigences ou celle-ci doit inclure des spécifications qui sont globalement représentatives de tous les ministères au sein du gouvernement du Canada. La présente demande de soumissions contient un ensemble unique d'exigences propres à Industrie Canada et TPSGC seulement.

En outre, et dans la pratique, la commercialisation par l'« entrepreneur gagnant » à l'échelle du gouvernement fédérale, suggère ou implique que la solution est une « norme » pour le gouvernement du Canada. Si ceci est laissé à la discrétion des ministères, les ministères croient qu'ils ne peuvent pas considérer les solutions de d'autres fournisseurs, et nous croyons que cette clause soutient cette pensée.

Par conséquent, nous demandons que l'article 7.1 (b) soit supprimé.

Nous demandons, en plus, que le texte suivant contenu dans l'article 1.2 soit aussi

supprimé : *“Tout contrat subséquent pourra être utilisé par tout ministère, tout organisme ou toute société d'État du gouvernement du Canada (y compris ceux qui sont décrits dans la Loi sur la gestion des finances publiques, telle que modifiée de temps à autre) ou toute autre partie au nom de laquelle TPSGC a été autorisé d'agir de temps à autre en vertu de l'article 16 de la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux (chacun un “client”).”*

**Réponse :** Le Canada a examiné la demande et les exigences restent les mêmes. Les exigences représentent les fonctionnalités requises pour une initiative clé qui est alignée avec la stratégie de modernisation des technologies de l'information du Canada.

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; 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 de cas disponibles sur le marché et décrites dans l'Énoncé des exigences (annexe C). La SLGC permettra aux ministères, sociétés d'État et organismes de rencontrer leur mandat de base et d'offrir aux Canadiens des programmes et des services de manière plus efficace.

Les clients seront requis de déterminer dans quelle mesure la Solution logicielle pluriministérielle de gestion des cas rencontre leurs exigences. Lorsque la SLGC pluriministérielle répond aux exigences identifiées, les ministères devraient tirer parti du contrat et déployer la solution en conséquence. Dans le cas où la SLGC ne répond pas aux exigences identifiées, les ministères devront communiquer avec le SCT / DDPI pour expliquer la rationnelle et discuter d'autres options.

### Question no. 177

**Référence :** Partie 4 - Procédures d'évaluation et méthode de sélection, article 4.9 - Contrôle de validation de la soumission conforme la mieux cotée

**Question :** Dans l'environnement technique décrit à la section 1.1 de l'annexe DD, il est mentionné que la Solution logicielle de gestion des cas sera installée dans jusqu'à 4 environnements: (a) développement; (b) test; (c) pré-production; et (d) production. Pouvez-vous confirmer combien d'environnements seront requis pour faire le contrôle de validation ?

**Réponse :** Un. Le Contrôle de validation de la soumission conforme la mieux cotée se fera dans un environnement de test.

### Question no. 178

**Référence :** Partie 2 - Instructions aux soumissionnaires, Article 2.3 - Demandes de renseignements – en période de soumission

**Question :** Est-ce que la Couronne pourrait confirmer quand l'addenda final avec toutes les réponses aux questions posées sera publié ?

**Réponse :** Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins 10 jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre. Comme le Canada ne connaît pas la nature des questions, le niveau d'effort requis pour répondre aux questions et traduire le document ne peut-être déterminé.

#### Question no. 179

**Référence :** Date de clôture de la demande de soumissions

**Question :** Étant donné que des questions ne sont pas répondues, est-ce que le Canada pourrait prolonger la demande de soumissions jusqu'au 29 mai 2013?

**Réponse :** La demande de soumissions est, par la présente, prolongée du 15 mai 2013 jusqu'au 23 mai 2013.

#### Question no. 180

**Référence :** Date de clôture de la demande de soumissions

**Question :** Nous demandons une prolongation de deux semaines à la demande de sollicitations. La réponse à la demande de soumissions est une réponse complexe et il y a au minimum, plus de 100 questions et réponses, qui doivent être prises en considération dans l'élaboration d'une réponse. Il nous faudra plus de temps à cause de la nature de la demande de soumissions pour fournir une réponse de qualité.

**Réponse :** La demande de soumissions est, par la présente, prolongée du 15 mai 2013 jusqu'au 23 mai 2013.

#### .Question no. 181

**Référence :** Date de clôture de la demande de soumissions

**Question :** En raison des derniers amendements et de l'impact qu'ils ont sur notre réponse, nous demandons que la date de clôture du 15 mai soit prolongée de deux semaines afin de répondre avec une offre de qualité.

**Réponse :** La demande de soumissions est, par la présente, prolongée du 15 mai 2013 jusqu'au 23 mai 2013.

### Question no. 182

**Référence :** Partie 7, Clauses du contrat subséquent, article 7.19 - Services de maintenance et de soutien des logiciels sous licence

**Question :** Pouvez-vous confirmer que le Canada fournira un service d'assistance aux appels initiaux de soutien de la Solution logicielle de gestion des cas, initiera le billet, puis le résoudra ou l'acheminera par la voie appropriée? Ce centre de services sera disponible pour tous les utilisateurs de la SLGC comme premier point de contact pour les utilisateurs.

**Réponse :** Confirmé. Pour chaque instance déployée, le Canada établira un bureau de soutien qui fournira un service d'assistance aux appels initiaux comme premier point de contact aux utilisateurs.

### Question no. 183

**Référence :** Appendice 2 – Critères d'évaluation pour les tests de convivialité, tâche 3 du scénario 5 - Rapports sur les cas

**Question :** Veuillez confirmer que dans l'étape no. 3 de la tâche no. 3, le résultat et la capacité testé dans cette étape est d'ouvrir les informations de rapport de cas dans Excel. Dans l'affirmative, la Couronne pourrait-elle ajouter des points dans son évaluation si les fichiers peuvent être ouverts directement dans Excel plutôt que sauvegardé en format CSV puis re-ouverts dans Excel ?

**Réponse :** Le résultat attendu est que le format de fichier .csv peut être ouvert dans un logiciel de tableur. Le Canada a examiné la demande et l'exigence reste la même.

### Question no. 184

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

**Question :** Les solutions de gestion des cas fournissent une variété de mécanismes pour lancer le processus de cas tels que la conversion d'un e-mail à un cas, les appels téléphoniques qui sont liés au cas, les résultats des activités d'inspection, etc. La création d'un cas déclenche (automatiquement ou est initié par l'utilisateur) les flux de travail appropriés pour gérer les activités prévues telles que l'évaluation des cas, les notifications, etc., basé sur des règles d'affaire. Il serait également compris que chacune de ces activités aurait règles d'affaire inhérentes (tels que les rappels de dates d'échéance, l'escaladation,

etc.) qui seraient définies par l'utilisateur final. Si les paramètres des règles d'affaires changent (par exemple notification est maintenant 7 jours), ceci n'est généralement pas déterminés par un utilisateur final pour l'organisation dans son ensemble, ni n'exige la mise en œuvre d'un nouveau flux de travail.

Dans le processus d'affaire du scénario no. 4 des tests de convivialité, la Couronne semble suggérer que les cas sont lancés comme des entités et non dans le cadre d'un processus d'affaire et les utilisateurs finaux sont capables de définir ensemble des règles d'affaire pour l'ensemble de l'organisation. Compte tenu que l'objectif des tests de convivialité est d'assurer la possibilité pour les utilisateurs finaux d'exécuter avec succès leurs travaux grâce à l'interaction avec la solution, est-ce que la Couronne envisagerait de revoir ce scénario pour refléter les activités qu'un l'utilisateur final performerait normalement dans son travail dans le contexte de flux de travail qui aurait été défini - par exemple, deux cas sont prêts - confirmer l'admissibilité de l'un et pas de l'autre et confirmer que la notification a été envoyée.

**Réponse :** Non. Le Canada a examiné la demande et l'exigence reste la même. L'objectif est d'évaluer la facilité avec laquelle un utilisateur peut créer un flux de travaux au sein de la SLGC.

### Question no. 185

**Référence :** Appendice 2 – Critères d'évaluation pour les tests de convivialité, scénario no. 4 - Créer un flux des travaux

**Question :** Dans le modèle du processus d'affaire du scénario 4, le flux pour la décision d'un cas inadmissible conclut à la fermeture du cas et aussi à un rappel de 14 jours. Est-ce que la Couronne pourrait expliquer ce que le rappel concerne dans ce flux et à qui le rappel est émis?

**Réponse :** Le rappel est émis à l'agent dans le but de vérifier et voir si le demandeur a rempli ou fourni des informations supplémentaires pour ré-ouvrir le dossier.

### Question no. 186

**Référence :** Date de clôture de la demande de soumissions

**Question :** Est-ce que la Couronne pourrait prolonger la date à laquelle la réponse à la demande de soumissions est requise pour le 29 mai 2013 et confirmer la date pour la dernière modification sera publiée avec toutes réponses aux questions ?

**Réponse :** La demande de soumissions est, par la présente, prolongée du 15 mai 2013 jusqu'au 23 mai 2013. Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins 10 jours civils avant la date de clôture des

soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

### Question no. 187

**Référence :** Solution logicielle de gestion des cas pour le Canada

**Question :** La Direction du dirigeant principal de l'information (DDPI) du Secrétariat du Conseil du Trésor a annoncé à de nombreuses reprises, la désignation de deux normes officielles pour les applications du gouvernement du Canada, soit SAP pour les finances et PeopleSoft pour les ressources humaines. Elle a également annoncé que la stratégie du gouvernement du Canada identifiera d'autres normes fédérales pour les applications dans l'avenir. Bien que cette demande de soumissions précise que l'application gagnante peut être utilisée par de nombreux ministères, il n'est pas clair s'il s'agit de la demande de soumissions pour identifier la norme fédérale en matière d'application de Solution de gestion des cas et si oui, si l'application gagnante sera la norme. S'il s'agit d'une demande de soumissions pour identifier la norme officielle pour l'application de gestion des cas, alors notre compréhension est qu'il sera obligatoire pour tous les ministères d'utiliser cette application dans la gestion des cas, où la solution peut être configuré pour répondre à leurs besoins d'affaires. Notre compréhension de la future approche basée sur les standards pour les applications est que les exceptions à la norme exigeraient la diligence voulue pour être exempté de la norme canadienne avant que d'autres solutions soient recherchées. Il s'agit d'une considération importante pour les soumissionnaires étant donné les implications associées. Par conséquent, nous recherchons une plus grande clarté. Est-ce que le résultat de cette demande de soumissions sera déclaré une norme officielle pour l'application de gestion des cas dans un avenir prévisible de la même manière que SAP et PeopleSoft ont été identifiés comme les normes du gouvernement du Canada? Si le résultat est d'être la norme officielle en tant qu'application dans la gestion des cas, est-ce que le Canada envisage d'avoir plus d'une norme de gestion des cas, et si oui, combien de normes sont envisagées pour le future en ce moment ? Si notre compréhension, dans le préambule, ne reflète pas l'intention actuelle du Canada en matière de normes pour les produits de gestion des cas, veuillez fournir des précisions le cas échéant.

**Réponse :** Les ministères et organismes gouvernementaux ont entrepris leurs propres efforts pour rationaliser, consolider et accroître leur efficacité avec un succès considérable. Cependant, il ya des limites à ce qui peut être réalisé sur une base ministérielle individuelle.

Un certain nombre de ministères et d'organismes fédéraux ont été directement impliqués dans la création des exigences énoncées dans la présente demande de soumissions. Lorsque les exigences énoncées dans la présente demande de soumissions rencontrent les besoins organisationnels, le véhicule d'acquisition subséquent qui donnera l'accès aux livrables à de multiples clients sera mise à profit.



Le Canada continu de chercher des solutions à l'ensemble du gouvernement pour moderniser la façon dont nous gérons nos activités internes et pour servir les Canadiens et gérer les ressources plus efficacement.

### Question no. 188

**Référence :** Modification no. 006 à la demande de soumissions, Question et Réponse no. 141

**Question :** Afin de clarifier davantage la réponse du Canada, pouvez-vous expliquer quels sont les fonctionnalités de la SLGC qui doivent être obligatoirement disponible pour les utilisateurs gouvernementaux désignés de l'application de gestion des cas si le système de messagerie devait subir une interruption ou être indisponible. Doivent-ils avoir l'accès à la SLGC pour répondre aux demandes d'information des clients par téléphone ou en personne ? Doivent-ils avoir l'habileté de saisir et de récupérer (échange bidirectionnel) des données dans la SLGC ? Devraient-ils avoir l'habileté de visionner les rapports et les tableaux de bord de la SLGC ? Doivent-ils avoir la capacité de sauvegarder les documents dans la SLGC ? Doivent-ils avoir la capacité de gérer les événements dans la SLGC ? Est-ce qu'ils doivent avoir la capacité de communiquer en utilisant d'autre méthode dans la SLGC autre que le système de messagerie ? Doivent-ils avoir la capacité de gérer les flux des travaux dans la SLGC ?

**Réponse :** Les fonctionnalités de la SLGC peuvent ou non être présente dans le cas d'une dégradation ou une défaillance du système de messagerie.

### Question no. 189

**Référence :** Modification no. 006 à la demande de soumissions, Question et Réponse no. 136

**Question :** Le Canada peut-il expliquer comment il peut être certain que le logiciel de partie de tierce peut être pleinement et parfaitement intégré à la SLGC. Cette clarification permet aux soumissionnaires de croire qu'un Éditeur de logiciel SLGC spécifique est favorisé ?

**Réponse :** Il incombe au soumissionnaire de démontrer que l'intégration est suffisante pour se conformer aux exigences énoncées dans l'annexe C - Énoncé des exigences.

### Question no. 190

**Référence :** Modification no. 003 à la demande de soumissions, Question et Réponse no. 090

**Question :** Pouvez-vous expliquer comment il est connu que seuls de «petites quantités» de la SLGC proposée ont déjà été achetées par d'autres mécanismes d'approvisionnement ou à l'extérieur du processus concurrentiel ?

**Réponse :** Le Canada ne sait pas s'il y a des quantités de la solution proposée avant qu'un contrat soit octroyé. La réponse soumise est une hypothèse qui ne peut être validée que lorsque le processus d'évaluation des soumissions est terminé et une solution gagnante est sélectionnée. Après qu'une solution ait été retenue, le Canada utilisera l'article 7.2 (f) de la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent de la demande de soumissions, si requis.

### Question no. 191

**Référence :** Modification no. 003 à la demande de soumissions, Question et Réponse no. 090

**Question :** Cette clarification précise que : "le Canada est actuellement en train de consolider le nombre de ses installations..." Veuillez fournir une liste de ministères ou d'organismes fédéraux qui ont été consolidés ou que vous avez demandé que l'on consolide pour la SLGC ?

**Réponse :** Le Canada n'a pas une liste de ministères et d'agences qui ont été consolidés.

### Question no. 192

**Référence :** Modification no. 006 à la demande de soumissions, Question et Réponse no. 106 et Modificatif no. 008

**Question :** La question no.106 indique que la raison pour laquelle la Couronne à supprimer Outlook, Word et Excel, est que leur inclusion crée un environnement non-compétitif favorisant Microsoft. Depuis que le Canada a convenu de fournir les licences requises pour le logiciel et que celles-ci ne font pas parties de la SLGC proposée dans la première réponse à la question no. 106, il n'y a aucun avantage concurrentiel pour n'importe quel fournisseur, par l'obligation. Afin de fournir des tests de convivialité les plus représentatifs, veuillez rétracter la modification no. 008 et la révision à la question no. 106 de l'amendement no. 007 et exiger que tous les soumissionnaires de démontrer leur facilité d'utilisation avec Outlook, Word et Excel dans le cadre du test de convivialité.

**Réponse :** Le Canada a étudié cette demande et le modificatif no. 008 restera comme stipulé dans la modification. Le but du test de convivialité est d'évaluer la facilité avec laquelle un utilisateur peut accomplir les tâches décrites dans chaque scénario.

### Question no. 193

**Référence :** L'annexe C - Énoncé des exigences - Section 1.1 - Information générale dit : "La SLGC doit permettre aux utilisateurs techniques de réaliser des solutions fonctionnelles pour diverses unités fonctionnelles pouvant inclure, sans en exclure d'autres, la gestion des contrats et des subventions (intervention, application, admissibilité, administration, gestion, vérification et évaluation, surveillance et rapports); gestion des tribunaux/de la justice (inscription, réception/ identification, base de connaissances, planification, gestion des appels, gestion des questions, surveillance et suivi des cas); gestion de la conformité (inscription, réception/identification, surveillance, gestion des évènements, inspections, permis, certification et rapports); gestion de cas pour les prestations (réception, admissibilité, flux des travaux du cas, calcul des prestations, gestion des contrats, surveillance et paiement); 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); enquêtes (communications, correspondance, planification, surveillance et rapports) et tout autre domaine que le Canada juge approprié.

**Question :** Veuillez confirmer que l'Énoncé des exigences de cette demande de soumissions a capturé les exigences de tous les ministères et organismes qui offrent de tels services au sein du gouvernement, par exemple, Justice Canada, Affaires indiennes et du Nord canadien, Citoyenneté et immigration Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Travaux Public et services gouvernementaux Canada, Infrastructure Canada, Transports Canada, Agriculture Canada, l'Agence d'inspection des aliments, Santé Canada, Agence de santé publique du Canada, Ressources naturelles Canada et Parcs Canada ?

**Réponse :** 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; 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 de cas disponibles sur le marché et décrites dans l'Énoncé des exigences (annexe C).

### Question no. 194

**Référence :** Partie 1 - Information générale, article 1.2 - Sommaire, partie 7 - Clauses du contrat subséquent, article 7.18 - Licence d'utilisation des logiciels sous licence, (i) Droits additionnels et annexe C - Énoncé des exigences, section 1.5 - Configuration de référence

**Question :** La gestion de cas est un besoin commun pour presque chaque ministère gouvernemental et agences, ainsi que la gestion des contrats et des subventions, gestion de la conformité, gestion des tribunaux et de la justice, et gestion des cas pour les prestations. De toute évidence, cette demande de soumissions est pour l'acquisition d'une solution de gestion des cas et de faire de cette solution, une solution disponible pour être adoptés à toute l'étendue du Canada.

Alors que nous ne pouvons pas être en désaccord avec la volonté du gouvernement du Canada d'adopter des solutions à l'échelle gouvernementale, si possible, il est très inquiétant de constater que ce gouvernement n'a pas eu de consultation ou de collaboration avec l'industrie afin d'acquérir les meilleures connaissances afin d'obtenir la meilleure façon de parvenir au meilleur résultat.

Même s'il ya eu plusieurs demandes d'information adressées à l'Industrie sur des besoins spécifiques, nous ne sommes pas au courant qu'il y est eu des consultations ou de la participation de la part de l'industrie pour aligner les exigences à l'ensemble du gouvernement ou de multiples ministères.

TPSGC a fait des efforts considérables pour développer un modèle de collaboration pour l'approvisionnement de besoins complexes, comme celui utilisé par les Services partagés du Canada dans l'initiative de transformation du système de messagerie du Canada et proposé pour la transformation de l'environnement automatisé de l'acheteur à TPSGC. Il est clair qu'une solution de gestion de cas unique qui peut répondre aux nombreux scénarios d'utilisation envisagés pour la Solution logicielle de gestion des cas, et qui fournit toute la gamme de fonctionnalité dans la configuration de référence (section 1.5 de l'Énoncé des exigences) doit être considérée comme une exigence complexe.

En tant que tel, il est surprenant que le Canada n'ait pas abordé cet approvisionnement avec une approche collaborative d'approvisionnement. Étant donné que cette demande de soumissions peut créer une norme de facto dans la gestion des cas au sein du gouvernement du Canada et, puisque la gestion des cas est un besoin de base pour pratiquement chaque ministère, il semblerait que ceci serait une condition idéale pour un tel processus de collaboration pour l'approvisionnement. Le Canada voudrait-il annuler ces activités d'approvisionnement ou de supprimer la clause qui permet l'inclusion de l'ensemble du gouvernement, en faveur d'une approche d'approvisionnement collaborative qui permettra de mieux répondre à l'exigence de gestion de cas à l'échelle gouvernementale.

Si non, veuillez expliquer pourquoi une approche collaborative d'approvisionnement n'a pas été sélectionnée pour ce besoin à l'échelle gouvernementale.

**Réponse :** Le Canada a adopté une approche d'approvisionnement collaborative. La demande d'information no. U7650-118403/A a été publiée en mars 2011, puis une seconde demande d'information no. EP597-123155/A a ensuite été publiée en avril 2012. Dans le cadre de cette deuxième demande d'information, le Canada a invité et a rencontré individuellement chacun des répondants. L'industrie a eu l'opportunité de fournir un aperçu des fonctionnalités de la solution qu'ils avaient l'intention de proposer et de fournir une démonstration de logiciels commerciaux disponibles sur le marché pour permettre au Canada de mieux comprendre les techniques et les processus de gestion des cas et d'évaluer leur efficacité avec certaine configuration et données. Une troisième demande d'information no. EN578-130092/A a ensuite été publiée en décembre 2012 avant la publication de cette demande de soumissions.

**Question no. 195**

**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 :** Puisque le gouvernement du Canada a l'intention d'acquérir des licences pour des logiciels disponibles dans le commerce, le gouvernement du Canada accepte-t-il d'inclure les conditions de licences associées aux logiciels disponibles sur le marché qui accompagnent les logiciels proposés dans les documents qui feront parties de l'accord.

**Réponse :** Non. L'acceptance des termes et conditions contenus dans la partie 7 - Clauses du contrat subséquent (ainsi que celle de la licence et ceux incorporés par référence) sont des exigences obligatoires de la présente demande de soumissions.

### Question no. 196

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

**Question :** Les programmes sous licence comprennent d'autres programmes et composants développés par le soumissionnaire, ainsi que par des tierces parties et des éditeurs "source ouverte", qui pourraient autrement être acquises séparément dans d'autres conditions et tarifs. Veuillez confirmer que tous les composants fournies avec les programmes sous licence qui formeront la Solution logicielle de gestion des cas proposée ne seront utilisées qu'en conjonction avec les programmes avec lesquels ils ont été fournis et ne seront pas extraits et utilisés dans d'autre environnement distinct.

**Réponse :** Confirmé. Les soumissionnaires doivent être conscients que le Canada peut installer la solution logicielle, "le tout" ou "en partie", afin de répondre aux besoins en matière de gestion des cas des clients.

### Question no. 197

**Référence :** Partie 7 - Clauses du contrat subséquent, article 7.4 - Clauses et conditions uniformisées, paragraphe (a) - Conditions générales

**Question :** Notre compréhension est que le CCUA 2030, Conditions générales – besoins plus complexes de biens, s'applique à cause de l'achat de produits logiciels disponibles sur le marché (c-à-d des biens). Puisque la demande de soumissions requiert des services professionnels et de formation pour l'installation de la Solution logicielle de gestion des cas comme décrit à l'article 7.4 - Services professionnels, est-ce que le CCUA 2035 - Conditions générales - Services devrait être aussi incorporer par renvoi ?

**Réponse :** Non. Le Canada a établi que CCUA 2030 contient les modalités requises.

### Question no. 198

**Référence :** Partie 7 - Clauses du contrat subséquent, article 7.4 - Clauses et conditions uniformisées, paragraphe (b) - Conditions générales supplémentaires

**Question :** CCUA 4002 (2010-08-16) Conditions générales supplémentaires – Services d'élaboration ou de modification de logiciels s'applique si l'entrepreneur est tenu de concevoir et de développer des logiciels personnalisés ou de développer une conception technique existante pour le logiciel personnalisé. Cette demande de soumissions est pour une solution logicielle qui est disponible sur le marché. Veuillez supprimer la CCUA 4002 (2010-08-16) Conditions générales supplémentaires – Services d'élaboration ou de modification de logiciels ?

**Réponse :** La CCUA 4002 a été supprimé à la question et réponse no. 147 de la modification no. 006 de la demande de soumissions.

### Question no. 199

**Référence :** Partie 1 - Information générale, Article 1.2 - Sommaire et partie 7 - Clauses du contrat subséquent, article 7.6 - Période du contrat, paragraphe (b) - Option de prolongation du contrat

**Question :** Article 1.2 et paragraphe (b) de l'article 7.6 précisent l'exigence d'une durée minimale d'un an de contrat, majoré par sept années d'option irrévocable pour un engagement total du soumissionnaire de plus de huit ans. Notre société résiste les clauses contractuelles excessivement longues. Un engagement maximum de cinq ans serait préférable pour nous permettre d'être en mesure de soumissionner. Veuillez envisager de réduire l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour un maximum de "quatre périodes supplémentaires d'un an".

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

### Question no. 200

**Référence :** Partie 7 - Clauses du contrat subséquent, article 7.6 - Période du contrat, paragraphe (b) - Option de prolongation du contrat et article 7.25 - Stabilité des prix pour les services de maintenance et de soutien des logiciels sous licence

**Question :** Dans le cas où le Canada demanderait des Services de maintenance et de soutien au-delà de la dernière année d'option irrévocable, nous sommes d'accord pour entamer de bonne foi des négociations avec le Canada pour prolonger la période du contrat. Nous demandons respectueusement la suppression de l'article 7.25 - Stabilité des prix pour

les services de maintenance et de soutien des logiciels sous licence comme la base sous laquelle le prix sera négocié.

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

### Question no. 201

**Référence :** Annexe C - Énoncé des exigences, section O-1 - Exigences obligatoires générales en matière de gestion de cas, exigence obligatoire O-1.6 (b)

**Question :** Pas tous les logiciels de gestion des cas disponibles sur le marché livrent, permettent et soutiennent la fonctionnalité qui permet de mettre en œuvre des actions prédéterminées en fonction de conditions spécifiques qui sont détectés par le biais de l'environnement du système d'exploitation sous-jacent, tel que décrit dans l'exemple donné. Cette capacité n'est généralement pas prise en charge et nécessite un degré de développement personnalisé. Veuillez supprimer le point (b) de l'exigence obligatoire O-1.6.

**Réponse :** Canada a examiné la demande et le point (b) de l'exigence obligatoire O-1.6 est par la présente supprimé de la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent consulter le modificatif no. 12.

### Question no. 202

**Référence :** Annexe C - Énoncé des exigences, section O-1 - Exigences obligatoires générales en matière de gestion de cas, exigence obligatoire O-1.9

**Question :** La plupart des produits ne soutiennent plus officiellement Microsoft Outlook 2003, et continue de soutenir to support les versions plus récentes de Microsoft Outlook 2003. Veuillez remplacer "Microsoft Outlook 2003" avec "Microsoft Outlook 2007 ou version plus récente" dans le critère obligatoire O-1.9.

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

### Question no. 203

**Référence :** Annexe C - Énoncé des exigences, section O-1 - Exigences obligatoires générales en matière de gestion de cas, exigence obligatoire O-1.11

**Question :** La plupart des logiciels de gestion des cas ne fournissent pas de navigateur, et soutient les navigateurs populaires tels que Firefox et Microsoft Internet Explorer. Veuillez modifier l'exigence obligatoire O-1.11 pour permettre à des produits qui soutiennent l'utilisation de navigateurs.

**Réponse :** Le Canada a examiné la demande et l'exigence a été modifiée. Les soumissionnaires doivent consulter le modificatif no. 013, ci-haut.

#### Question no. 204

**Référence :** Annexe C - Énoncé des exigences, section O-1 - Exigences obligatoires générales en matière de gestion de cas, exigence obligatoire O-1.11, paragraphe (d)

**Question :** TLS n'est pas spécifiquement soutenu par notre produit SLGC. Veuillez confirmer que les produits qui soutiennent avec une ou plus mais pas toutes les techniques mentionnées rencontre l'exigence obligatoire O-1.11 (d).

**Réponse :** Confirmé. La solution proposée peut utiliser une ou plus des techniques décrites au point (d) de l'exigence obligatoire O-1.11. L'exigence reste la même.

#### Question no. 205

**Référence :** Annexe C - Énoncé des exigences, Section O-3 - Exigences en matière de sécurité, exigence obligatoire O-3.1 et O-3.3

**Question :** L'exigence obligatoire O-3.1 nécessite que la solution fonctionne avec Microsoft Active Directory pour Microsoft Server 2003 et version plus récente. Le point 1 à l'exigence O-3.3 exige que les administrateurs des unités fonctionnelles puissent créer des comptes d'utilisateurs et d'affecter des utilisateurs au sein de leur unité d'affaires avec des rôles et des accès appropriés, y compris la possibilité de désactiver les comptes utilisateurs. Veuillez confirmer qu'un seul Microsoft Active Directory (AD) sera requis pour tous les utilisateurs de la SLGC qui sont situés à travers les différentes unités d'affaires (c.-à-ministère, un organisme, un secteur ou branche) sera acceptable tant que les administrateurs des unités fonctionnelles peuvent créer des comptes pour les utilisateurs et affecter des utilisateurs à partir de cette seule instance.

**Réponse :** La solution proposée sera évaluée en fonction des exigences énoncées dans l'annexe C - Énoncé des exigences. Si la réponse du soumissionnaire démontre que la solution proposée, qui inclut l'utilisation de MS Active Directory, satisfait aux exigences obligatoires, et qu'elle permet les locataires multiples (tel que défini à l'annexe C - Glossaire architecture à locataires multiples), la réponse sera jugée recevable.

#### Question no. 206

**Référence :** Annexe C - Énoncé des exigences - Section O-3 - Exigences en matière de sécurité, exigence obligatoire O-3.1 et O-3.3



**Question :** Veuillez confirmer qu'une seule instance "d'Active Directory" à travers les unités d'affaires est conforme aux exigences de locataires multiples.

**Réponse :** La solution proposée sera évaluée en fonction des exigences énoncées dans l'annexe C - Énoncé des exigences. Si la réponse du soumissionnaire démontre que la solution proposée, qui inclut l'utilisation de MS Active Directory, satisfait aux exigences obligatoires, et qu'elle permet les locataires multiples (tel que défini à l'annexe C - Glossaire architecture à locataires multiples), la réponse sera jugée recevable.

### Question no. 207

**Référence :** Annexe C - Énoncé des exigences, section O-3 - Exigences en matière de sécurité, exigence obligatoire O-3.8

**Question :** Notre produit enregistre les événements du système mais n'enregistre pas les modifications apportées à la configuration du système. Il n'enregistre pas les modifications apportées aux rôles et privilèges attribués aux comptes des utilisateurs ou d'administrateur ni des données aux niveaux de l'enregistrement et des champs. Il ne permet pas l'accès sécurisé aux données de la piste de vérification pour permettre la création de rapports. Veuillez supprimer les points (b), (c), (d), (e) de l'exigence obligatoire O-3.8.

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

### Question no. 208

**Référence :** Annexe C - Énoncé des exigences, section O-4 - Exigences interfonctionnelles, exigence obligatoire O-4.5 (b)

**Question :** Notre SLGC ne livre pas, ni ne permet ou soutient la fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'exporter des données de sortie telles que des rapports et des résultats de recherche dans les formats DOC, DOCX (MS Word 2003 et plus récent). Veuillez supprimer le point (b) de l'exigence obligatoire O-4.5.

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

### Question no. 209

**Référence :** Modification no. 002 à la demande de soumissions, modificatif no. 001 et modificatif no. 002

**Question :** Dans la modification no. 002, le Canada a ajouté deux nouvelles exigences obligatoires dans les modificatifs no. 001 et no. 002 qui sont O-6.25 et O-6.26, dans la

demande de soumissions. Il est inhabituel de voir se rajouter de nouvelles exigences obligatoires après que la demande de soumissions a été publiée. L'introduction de ces nouvelles exigences obligatoires élève la barre sur une demande de soumissions qui comprend déjà un ensemble d'exigences très restrictives. Cela limitera davantage le nombre de soumissions potentiellement compatibles. Veuillez décrire la justification et le contexte qui a mené à l'inclusion de ces nouvelles spécifiques exigences obligatoires.

**Réponse :** Les fonctionnalités sont requises par le Canada.

### Question no. 210

**Référence :** Modification no. 001 à la demande de soumissions, question et réponse no. 013 et modification no. 004 à la demande de soumissions, question et réponse no. 120

**Question :** Dans la réponse à la question no. 013 de la modification no. 001, le Canada a estimé que cela pourrait prendre jusqu'à un an pour atteindre l'acceptation des produits logiciels dans l'environnement technique du Canada, tandis que dans la question et réponse no. 120 de la modification no. 004, il est précisé que le Canada pourrait obtenir l'acceptation des produits logiciels commerciaux dans les six mois. Quelle est la bonne longueur de temps: six mois ou un an ? Étant donné que l'exigence du Canada est pour une SLGC disponible sur le marché, est-ce que la Couronne pourrait réduire l'acceptation à trois mois au lieu de six ou douze mois ?

**Réponse :** Le délai pour obtenir l'acceptation dépend de la facilité avec laquelle les produits logiciels proposés seront installés.

### Question no. 211

**Référence :** Annexe C - Énoncé des exigences, exigence obligatoire O-6.15 dit : "La SLGC doit permettre aux utilisateurs de copier les données telles que des documents, des renseignements sur les contacts, des pièces jointes et des courriels d'un cas dans d'autres cas (nouveaux ou existants)."

**Question :** Les systèmes de gestion des cas modernes sont capables de créer des liens entre les éléments connexes (cas, intervenants, etc.) Pour cette raison, la nécessité de copier les informations d'un objet à un autre, dans cet exemple d'un cas à l'autre, n'est plus nécessaire, de plus, il est généralement pas souhaitable car elle peut conduire à une situation où il est difficile de déterminer si la version copiée est la «source unique de la vérité» ou si l'information copiée est modifiée, et si l'original a été révisé et contre lesquelles des règles d'affaires. Pour cette raison, nous recommandons à la Couronne de revoir cette disposition ou encore réviser cette exigence obligatoire à une exigence cotée.

**Réponse :** Canada a étudié la demande et l'exigence reste la même. Un exemple pourrait

être quand un utilisateur veut copier une partie d'une adresse, mais ne veut pas lier le cas avec l'adresse complète qui est déjà dans le système.

### Question no. 212

**Référence :** Partie 7 - Clauses du contrat subséquent, article 7.6 - Période du contrat, paragraphe (b) (iii)

**Question :** Nous demandons un préavis écrit d'au moins 30 jours avant qu'une prolongation de contrat puissent être établie.

**Réponse :** Canada a étudié la demande et l'exigence reste la même. Il est de la responsabilité des deux parties de veiller à ce que tous les processus administratifs sont effectués dans les délais.

### Question no. 213

**Référence :** Partie 7 - Clauses du contrat subséquent, article 7.9 - Base de paiement, paragraphes (e)(iii) et (f) (iii)

**Question :** Nous demandons qu'une provision d'acceptation présumée qui stipule que si le Canada ne parvient pas à accepter ou à rejeter dans un délai de temps requis les livrables, il est réputé avoir accepté.

**Réponse :** Non. L'autorisation de tâche comprendra les détails des activités à exécuter, une description des produits livrables et un calendrier indiquant les dates d'achèvement des activités principales ou les dates de livraison des produits livrables.

### Question no. 214

**Référence :** Partie 7 - Clauses du contrat subséquent, article 7.28 - Déclarations et garanties

**Question :** Nous demandons l'inclusion de termes d'exclusion normalisé de garantie dans cette section du contrat.

**Réponse :** Non. Le Canada pourra vérifier l'authenticité des attestations fournies par les soumissionnaires pendant la période d'évaluation des soumissions (avant l'attribution du contrat) et après l'attribution du contrat.

### Question no. 215

**Référence :** CCUA 2030 – Conditions générales – besoins plus complexes de biens, section 11 - Retard justifiable, paragraphe 5

**Question :** Si le contrat est résilié en raison d'un retard justifiable, nous devrions être payé pour tous les travaux en cours. Cependant, il n'existe pas de langue à cet effet dans le contrat. Nous demandons que le langage approprié soit inclut.

**Réponse :** Comme stipulé au paragraphe 4. Le Canada ne sera pas responsable des frais engagés par l'entrepreneur ou l'un de ses sous-traitants ou mandataires par suite d'un retard justifiable, sauf lorsque celui-ci est attribuable à l'omission du Canada de s'acquitter d'une de ses obligations en vertu du contrat. Les soumissionnaires doivent savoir que le soumissionnaire gagnant (l'entrepreneur) devra préparer chaque semaine et présenter à l'autorité technique pour approbation des rapports sur les activités décrivant l'état d'avancement des travaux et fournissant une description détaillée des réalisations et des enjeux. Veuillez consulter l'article 7.26 - Production de rapports.

#### Question no. 216

**Référence :** CCUA 2030 - Conditions générales – besoins plus complexes de biens, section 12 – Inspection et acceptation des travaux, paragraphe 1

**Question :** Les dispositions sur l'acceptation et l'inspection ne définissent pas réellement les délais en ce qui concerne la période de temps durant laquelle le client doit inspecter et accepter n'importe quel travail. En outre, il ne traite pas de ce qui se passe si le travail est accepté ou il n'est pas accepté. Nous demandons que ces points importants soient abordés dans le contrat.

**Réponse :** Le Canada aura le droit de refuser tout livrable qui n'est pas en conformité avec les exigences du contrat et d'exiger une rectification ou un remplacement aux frais de l'entrepreneur. Si l'entrepreneur ne remplit pas une obligation prévue dans le contrat ou dans une Autorisation de tâche dans un délai raisonnable après avoir reçu un avis, le Canada aura le droit de mettre l'entrepreneur en défaut et de mettre fin à l'autorisation de tâche ou au contrat.

#### Question no. 217

**Référence :** CCUA 2030 – Conditions générales – besoins plus complexes de biens, section 12 – Inspection et acceptation des travaux, paragraphe 1

**Question :** Cette clause précise en outre que l'acceptation par le client d'un élément de travail ne dégage pas la responsabilité de l'entrepreneur pour les défauts. Nous demandons

que le langage soit révisé afin que la responsabilité soit sur les matériaux défectueux seulement.

**Réponse :** Non. Ceci englobe tous les livrables du contrat.

### Question no. 218

**Référence :** CCUA 2030 – Conditions générales – besoins plus complexes de biens, section 12 – Inspection et acceptation des travaux, paragraphe 2

**Question :** Bien que nous n'ayons pas de problèmes avec l'octroi de l'accès des clients à nos sites pour vérifier notre environnement de travail, nous demandons un préavis écrit avant de procéder à une telle vérification.

**Réponse :** Le Canada fournira un avis écrit avant de procéder à une telle vérification.

### Question no. 219

**Référence :** CCUA 2030 – Conditions générales – besoins plus complexes de biens, section 33 – Comptes et vérification, paragraphe 3

**Question :** Nous demandons un préavis écrit de toute vérification qui pourrait être nécessaire.

**Réponse :** Le Canada fournira un préavis écrit avant de procéder à une vérification en vertu de l'article 33 de CCUA 2030.

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