

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

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

**LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

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

Issuing Office - Bureau de distribution
Informatics Professional Services Division / Division des
services professionnels en informatique
11 Laurier St., / 11, rue Laurier
3C2, Place du Portage
Gatineau
Québec
K1A 0S5

Title - Sujet NUANS RENEWAL PROJECT	
Solicitation No. - N° de l'invitation U6265-141081/A	Date 2013-12-30
Client Reference No. - N° de référence du client U6265-141081	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$ZM-384-26754
File No. - N° de dossier 384zm.U6265-141081	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 05:00 PM on - le 2014-01-15	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Standard Time EST	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Beaudoin, Michael	Buyer Id - Id de l'acheteur 384zm
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-0300 ()	FAX No. - N° de FAX (819) 956-1207
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: DEPARTMENT OF INDUSTRY CANADA JETS 10TH FL. 365 LAURIER AVE W. OTTAWA Ontario K1A0C8 Canada	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Solicitation No. - N° de l'invitation

U6265-141081/A

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

384zm

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

U6265-141081

384zmU6265-141081

REQUEST FOR INFORMATION REGARDING NUANS CORPORATE NAME SEARCH SERVICE HOSTING AND OPERATIONS FOR INDUSTRY CANADA (IC)

PURPOSE OF THIS REQUEST FOR INFORMATION (RFI)

This Request for Information (RFI) relates to a previous RFI # IC 401207, which was conducted by Industry Canada (IC) in the autumn of 2012 to determine the feasibility for IC to procure (a) a search software solution; or (b) to procure services needed to support the search software solution; or (c) to procure both from the same supplier. Having examined this question and having decided to build a replacement software solution internally with Industry Canada resources, IC now seeks information on the procurement of the support services. Industry Canada seeks feedback from suppliers and input to specific questions related to provision of support services mainly in regards to the flow of revenues. Key features of the revenues flow are described below.

The proposed contractor shall be paid by collecting revenues from users for the sale of NUANS search reports, rather than by receiving payments from Canada. A license agreement shall be issued as part of a resulting contract which grants the proposed contractor the right to use the Industry Canada-owned intellectual property - comprised of the NUANS trademarked name, the search software, the domain name and the database. It is expected that the volume of sales will be variable.

The proposed contractor will collect revenues from users. A portion of the total revenues collected will be retained by the proposed contractor to cover their cost for hosting and operations while the remainder will be remitted to Industry Canada as royalty.

Industry Canada will set prices for reports to users that will be sufficient to cover the proposed contractor's cost for hosting and operations, as determined in the bidding process, and to cover the cost of Industry Canada's royalty.

The proposed contractor will be paid when the service will be fully operational, at the beginning of Phase 2, as described in the draft Statement of Work included below; the proposed contractor will not receive revenue during the Ramp-Up Phase but rather will be expected to recover their cost in the later phases of the project. See draft Statement of Work Phase 1 – Ramp-up for a description of the work in this phase.

Intellectual Property shall rest with Canada, on the grounds that Canada is the author of the software and owner of all other intellectual property associated with the requirement.

User Feedback

In addition to the above, this RFI serves to solicit private sector participation in the ongoing development of the replacement software. IC seeks the involvement of the private sector user community who will eventually interact with the new software and the new website that are currently in development. Parties who would like to review the developing website and give feedback on the results of the new search tool (i.e. the new NUANS reports) are invited to contact Bastiaan Munsch at bastiaan.munsch@ic.gc.ca.

BACKGROUND

NUANS is an online search service used to compare a proposed corporate name with existing corporate names, in order to reduce name confusion and ensure uniqueness of corporate names. The service is owned and managed by Industry Canada. The current search technology underlying the service was first written in the 1970s. Industry Canada is now working to develop a replacement search technology, and is aiming for a launch in January 2015.

Industry Canada is anticipating the need for a supplier to provide hosting, and operations services for the NUANS solution.

Each province, territory and the federal government has an administrator of its corporate law. Each jurisdiction decides which new corporate names to allow and records this information in its own databank. This and other data is then sent to the NUANS service for inclusion in the aggregate NUANS database.

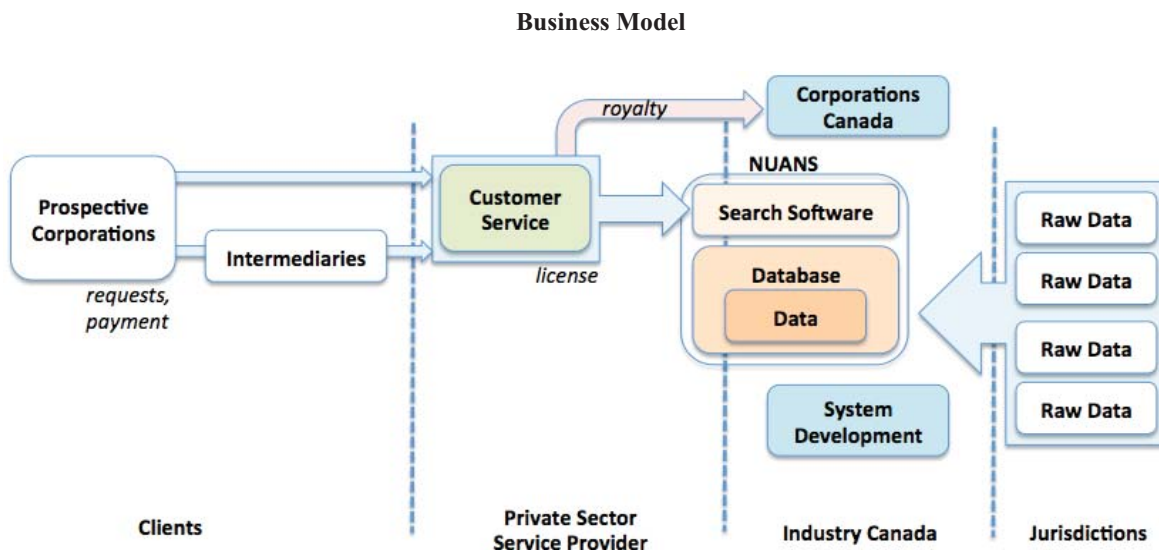
NUANS provides automated search, inquiry and reservation services for existing and proposed names. The system databases contain over 10 million registered corporate, business/ trade names, and trademarks. The system generates a report of existing (registered) corporate names and trademarks that are similar in sound, meaning and appearance to the proposed new name, as inputted by the user.

The service became web-enabled during the 1990s and now operates online 24/7 at <http://www.nuans.com> (main web address).

CURRENT OPERATIONS OVERVIEW

The NUANS software, the database, the website, the domain name, the NUANS trademarks and system documentation are the property of the Government of Canada, currently represented by Industry Canada (IC).

The figure below illustrates the NUANS business model.



An overview of NUANS operations is provided below (may be subject to minor changes).

- a) When accessing NUANS online, each user enters a user name and password (repeat users have accounts; and even one-time users must apply for a user name and password);
- b) Each user enters one or more proposed corporate names to search against the NUANS database (proposed names are reserved for 90 days and appear in subsequent search results during this period);
- c) The NUANS search software runs each proposed corporate name through a sophisticated comparison process;
- d) A preliminary search option is available for account holders, i.e. private sector intermediaries and public sector intermediaries, which enables these users to perform preliminary searches of the NUANS database without generating a report. For self-serve users, the pre-search is conducted as part of their step-through request;
- e) Once requested, a final report ranking the most similar names is produced and saved to the user's account (the report is sent as a flat file, PDF, or XML format);
- f) If requested, trademark surveillance reports are generated monthly and saved to users' accounts;
- g) Self-serve users employ online payment options for each report generated, while account holders, i.e. private sector and public sector intermediaries, are automatically invoiced monthly for all of their transactions;
- h) NUANS reports are archived for future reference; and
- i) NUANS reports are also provided via web services.

NUANS generates approximately 200,000 reservation reports annually, an example of which is shown in the figure below. Please note that the reports shown below are for informational purposes only and that minor changes to these reports might be implemented in the future system.

Example NUANS Report



Federal Reservation Report / Rapport fédéral pour réservation

MOMENTUM MARKETING TEAM
102845666 =MOMENTUM= MSK TORQUE

Page 1 of/de 7 2011Jn04

COMPANY NAME / NOM DE L'ENTREPRISE				EP TYPE		STATUS / STATUT		STAT. DATE / DATE EFF.	
JUR. NO.	DATE	CITY / VILLE							
BUS. / ACT.									
MOMENTUM MARKETING TEAM									
CD 102845666	2011Jn04					Prop.CANADA			
MOMENTUM MARKETPLACE LTD									
SK 0101093556	2006De01	SASKATOON			Bus_Corp	Active		2011Ja31	
"Retail Trade"									
MOMENTUM MARKETING CORP									
ON 0001703966	2006No08	AJAX			Bus_Corp	Active			
MOMENTUM MARKETING COMPANY									
BC 0830049219	1983Au23				Pt_Prpsph	Active			
MOMENTUM MARKETING INC									
AB 2015763663	2011Ja10	CALGARY			Bus_Corp	Active			
MOMENTUM MARKETING INC									
AB 101565251	2011Ja10					Prop.NCS			
MOMENTUM MARKETING INC									
AB 0209273234	2001Ai02	CALGARY			Bus_Corp	Dissolved		2004Mr24	
MOMENTUM MEDIA MARKETING INC									
BC 0000663598	2003Fe10	VANCOUVER			Corp	Active		2004Mr03	
MOMENTUM MASSAGE THERAPY									
MB 102835500	2011Jn03					Prop.MANTOBA			
TEAM MOMENTUM									
ON 0200859692	2010Au11	LAKEFIELD			GnrIPrtnr	Active			

DRAFT STATEMENT OF WORK

OBJECTIVE

In order to ensure that IC has the expertise and resource capacity required for the NUANS service, IC has a requirement for a qualified service provider for the provision of hosting and operation services described herein.

In carrying out the work, the proposed contractor must support the following business objectives:

- i. provide an efficient, reliable, cost-effective name search service, thereby meeting users' business requirements. The NUANS service has historically been provided to clients at a reasonable cost and IC remains committed to cost-effectiveness; and
- ii. maintain historically good NUANS service levels, with high availability of the service, and on-going performance at or in excess of service target commitments, in particular, with respect to search report generation times.

OVERVIEW OF REQUIREMENTS:

- Hosting and operating the production version of the NUANS service, including database, search software, incoming and outgoing mail, and web interface;
- Processing user requests for NUANS services;
- Collecting payment from users;
- Providing customer help desk services;
- Maintaining the technical environment (pre-production and production) and supporting services of the system; and,
- Providing client payment processing functionality and integrating it with the system production components. It is Industry Canada's intention to supply all system components to the proposed contractor to host and operate, except for the payment processing component.

DESCRIPTION AND SCOPE OF WORK

Project Phases:

IC's requirement has been divided into four (4) phases:

Phase 1 – Ramp-up

Phase 2 - Hosting and Operation

Phase 3 - On-going Hosting and Operation

Phase 4 - Project Phase-Out

Phase 1 – Ramp-up

Phase 1 will begin as and when Industry Canada requests.

The proposed contractor shall provide to Industry Canada the applicable schedule and delivery timeframes and any other information that may be required to complete the work.

The proposed contractor must acquire, install and prepare all that is necessary to enable eventual integrated system testing, including:

- a. Installing and configuring the necessary network infrastructure;
- b. Providing and installing a payment processing module and integrating it with system production components;
- c. Preparing and making ready the required supporting services and all plans and documentation to enable the Help Desk, the data transmission, payments by users, remission of royalties to IC, and all documentation to enable appropriate support to users; and,
- d. Installing the IC assets on the proposed contractor's infrastructure and integrating the components.

The current service provider will continue to provide hosting and operation service in Phase 1.

Phase 2 –Hosting and Operation [90 working days]

Phase 2 will begin as and when Industry Canada requests.

With commencement of Phase 2, the proposed contractor shall provide full hosting and operation services as detailed below in Phase 3 and the current service provider shall cease. Phase 2 will allow time for the proposed contractor to meet the required service levels, to be defined by IC.

Phase 3 – Ongoing Hosting and Operations [up to 6 years]

Phase 3 will begin as and when Industry Canada requests.

The proposed contractor shall be expected to meet the following service level requirements, to be further elaborated by Industry Canada:

- a. Host, operate and periodically update the pre-production and production environment to maintain alignment with IC technology standards. The production environment consists of the website, the database, search software, and customer service data;
- b. Backup production and disaster recovery environments;
- c. Maintain a database of account holders and access permissions;
- d. Enter, stage and validate data updates to the NUANS database with varying frequencies;
- e. Receive and fulfil all client requests including sending reports electronically;
- f. Receive payment from users via the website;
- g. Maintain records of transactions;
- h. Provide a Help Desk Service to answer users' questions by phone and email;
- i. Troubleshoot problems with the production environment and liaise with IC accordingly;
- j. Inform users when production environment is unavailable; and
- k. Submit royalty payments to Industry Canada.

Help Desk Service

During Phases 2, 3 and 4, the proposed contractor shall provide a fully bilingual (English and French) Help Desk capable of responding to technical and business questions from Users in a knowledgeable, helpful, and efficient manner.

In providing the Help Desk, the proposed contractor shall:

- a) Provide a toll-free telephone service and email service for first-line responses to users for basic information inquiries and issues;
- b) Provide user documentation geared to assisting users with NUANS business and technical inquiries;
- c) Maintain information regarding the frequency and nature of user inquiries and standard answers used to train help desk staff;
- d) Send communications prepared by IC to users;
- e) Maintain an up to date list of NUANS users (except for self-serve users) complete with contact names, address and telephone numbers. This list must be made available to the IC Project Authority; and
- f) Provide written confirmation to each data provider that their data is used solely for the purpose of producing NUANS Reports.

Phase 4 – Project Phase-Out [60 working days] - Transition Process

Phase 4 will begin as and when Industry Canada requests; the proposed contractor shall provide to Industry Canada, the applicable schedule and delivery timeframes and any other information that may be required to complete the work.

Project Phase-Out is the period that commences with the establishment by IC of a new arrangement for the hosting and operation of the NUANS service to the project end date. It includes additional activities that shall be undertaken by the proposed contractor to ensure the smooth, efficient and complete transition to a new arrangement for delivery of the NUANS Service without interruption of system access to users or partners.

At the request of the IC Project Authority, the proposed contractor shall submit a comprehensive plan (“Project Phase-Out Plan”) to ensure the efficient, complete and secure:

- Transitioning of services to IC or a third party chosen by IC;
- Transitioning of all NUANS service assets owned by Canada to IC or to a third party chosen by IC; and
- Transitioning of the NUANS database (including all current data and all original data supplied by data providers and archived data files) to IC or IC’s delegated third-party (including the information contained within proposed contractor databases relating to users and partners).

Nature of Request for Information

This is not a bid solicitation. This RFI will not result in the award of any contract. As a result, potential suppliers of any goods or services described in this RFI should not reserve stock or facilities, nor allocate resources, as a result of any information contained in this RFI. Nor will this RFI result in the creation of any source list. Therefore, whether or not any potential supplier responds to this RFI will not preclude that supplier from participating in any future procurement. Also, the procurement of any of the goods and services described in this RFI will not necessarily follow this RFI. This RFI is simply intended to solicit feedback from industry with respect to the matters described in this RFI.

Format of Information Requested

Respondents are requested to provide their comments, concerns and, where applicable, alternative recommendations regarding how the requirements or objectives described in this RFI could be satisfied. Respondents are also invited to provide comments regarding the content, format and organization of any draft documents included in this RFI. Respondents should explain any assumptions they make in their responses.

Format of Responses

Title Page: The first page of the response should be the title page, which should contain:

- (i) the title of the respondent's response;
- (ii) the name and address of the respondent;
- (iii) the name, address and telephone number of the respondent's contact;
- (iv) the date; and
- (v) the RFI number.

Number of Copies: Canada requests that respondents submit 1 copy of their responses.

Response Costs

Canada will not reimburse any respondent for expenses incurred in responding to this RFI.

Treatment of Responses

- (a) **Use of Responses:** Responses will not be formally evaluated. However, the responses received may be used by Canada to develop or modify procurement strategies or any draft documents contained in this RFI. Canada will review all responses received by the RFI closing date. Canada may, in its discretion, review responses received after the RFI closing date.
- (b) **Review Team:** A review team composed of representatives of the client (where applicable) and PWGSC will review the responses. Canada reserves the right to hire any independent consultant, or use any Government resources that it considers necessary to review any response. Not all members of the review team will necessarily review all responses.
- (c) **Confidentiality:** Respondents should mark any portions of their response that they consider proprietary or confidential. Canada will handle the responses in accordance with the *Access to Information Act*.
- (d) **Activity:** Canada may, in its discretion, contact any respondents to follow up with additional questions or for clarification of any aspect of a response.

Contents of this RFI

- (a) This RFI contains a draft Statement of Work (above) and service volumes (Annex A). These documents remain a work in progress and respondents should not assume that new clauses or requirements will not be added to any bid solicitation that is ultimately published by Canada. Nor should respondents assume that none of the clauses or requirements will be deleted or revised. Comments regarding any aspect of the draft documents are welcome.
- (b) This RFI also contains specific questions addressed to the industry, as follows.

Submission of Responses

- (a) **Time and Place for Submission of Responses:** Suppliers interested in providing a response should deliver it to the Contracting Authority identified below by the time and date indicated on page 1 of this document.
- (b) **Responsibility for Timely Delivery:** Each respondent is solely responsible for ensuring its response is delivered on time to the correct location.
- (c) **Identification of Response:** Each respondent should ensure that its name and return address, the solicitation number and the closing date appear legibly on the outside of the response.

Enquiries

Because this is not a bid solicitation, Canada will not necessarily respond to enquiries in writing or by circulating answers to all potential suppliers. However, respondents with questions regarding this RFI may direct their enquiries to:

Michael Beaudoin
Supply Specialist
Informatics Professional Services Division| Acquisitions Branch
Public Works and Government Services Canada
11 Laurier Street, Gatineau, QC K1A 0S5 Phase III, 3C2
michael.beaudoin@pwgsc.gc.ca
Téléphone | Telephone (819) 956-0300
Télécopieur | Facsimile (819) 956-1207

Questions to Industry

1. Are there terms in this document that may preclude your firm from submitting a proposal? If so, which ones?
2. As described above, the proposed contractor will collect revenue directly from NUANS users rather than receiving payments from the Government of Canada for services rendered. In Phase 1 of the draft Statement of Work, the Ramp-Up Phase, there is no revenue collection available to the proposed contractor, as this is the preparatory phase. Revenue collection would begin as soon as the Ramp-Up Phase is completed.

Please comment on the feasibility for your organization to complete the Ramp-Up Phase of the work under the conditions described above.

3. Based on your organization's past experience with hosting services, please provide feedback on perceived level of effort required to complete the ramp up period and level of current readiness by considering the following information when providing your response:
 - Your organization's experience in hosting internal and external facing web applications on a J2EE server;
 - Your organization's experience in administering an RDBMS database;
 - Your organization's experience in providing mechanisms for users to upload files such as FTP, dropbox, etc. and can make those files available to a web application;
 - Your organization's experience in configuring redirect rules on your J2EE server;
 - Your organization's experience in hosting a payment system that a web application can integrate with;
 - Your organization's experience with a non-production payment system that can be used for integration testing;
 - Your organization's experience in running a SAML service provider;
 - Your organization's experience in administering a search engine capable of creating collections from a RDBMS database; and
 - Your organization's experience in administering a SOLR search engine.
4. Please indicate the resource categories that your organization believes would be required for executing the contract by phase and the level of effort you anticipate each resource would be required to expend. Refer to the draft Statement of Work Phases 1-4 for more detailed description of the phases. Please insert your response in the table below, adding in other rows as necessary for each phase.

Phase	Resource Category	Level of effort
Phase 1 Ramp-up		
Phase 2 Hosting and Operations		
Phase 3 - Ongoing Hosting and Operations		
Phase 4 - Project Phase-Out		

5. Briefly outline in bullet points your organization's strategy to ramp-up to operations in Phase 1 Ramp-up.
6. Optional services would enable IC to engage and remunerate the proposed contractor for services that are beyond the scope of the draft Statement of Work. What optional services would your organization envision may be needed in the life of the contract? Please indicate the resource categories that you believe would be needed to support these optional services.
7. Software development projects are frequently delivered later than their planned implementation date. How does your organization currently deal with this scenario?

ANNEX “A”

NUANS SERVICE VOLUMES

The following data is provided purely for information purposes. Although it represents the best information currently available to Industry Canada, Canada does not warrant or represent that the data is complete or free from error; nor does Canada guarantee future business volumes.

Summary

The following are the service volumes from recent fiscal years.

Annual Volumes

NUANS Reports (Public Sector)	2007-08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Reservation Reports:						
• batch process (includes inquiry reports)	*	*	36,590	38,419	40,072	41,209
Preliminary Searches	*	*	*	1,652	1,668	1,422

NUANS Reports (Private Sector)	2007-08	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Reservation Reports:						
• batch process (includes inquiry reports)	*	*	126,463	130,685	131,664	131,443
• Expedited Reports ♦	*	*	280	2,970	2,497	3,056
• Self-Serve Reports ♦	*	*	19,188	21,557	24,058	28,206
Subtotal	*	*	145,931	155,212	158,219	162,705
Total (Public and Private Sectors)	206,910	191,354	182,521	193,631	198,291	203,914
Preliminary Searches	*	*	*	964,345	1,599,406	1,554,122
Surveillance Reports ♦	*	*	*	468	364	306
Surveillance Citations ♦	*	*	*	49,796	33,049	37,470

♦ - these are not used by public sector users

* - this information is not available

Other Volumes	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Telephone Enquiries	4555	4466	4619	5,257
Email Enquiries	347	377	280	285
User Account Set-up Charge	10	17	9	9
User Account Re-activation Charge	*	*	*	*
Minimum Monthly Administration Charge	*	*	1,278	1,263

* - this information is not available

NUANS Database Updates

Most of Industry Canada's data providers (federal, provincial, territorial corporate law administrators) send data files to maintain the information in the NUANS database on a regularly scheduled basis. The following table gives frequency and number of logical records affected for the database update and refresh events.

Data Name	Record Count (approx.)	Update Frequency
Alberta Business	768,409	Incremental - Weekly Complete Refresh - Monthly
Alberta Corporate	1,378,215	Incremental - Weekly Complete Refresh - Monthly
British Columbia Business	572,926	Complete Refresh - Weekly
British Columbia Corporate	504,203	Complete Refresh - Daily
British Columbia Societies, Co-ops & Proposed Names	774,229	Complete Refresh - Daily
Federal Corporate	165,623	Complete Refresh - Weekly
Manitoba	212,438	Complete Refresh - Monthly
New Brunswick - (Currently 3 separate data feeds)	77,987	Complete Refresh - Monthly
Newfoundland and Labrador	14,845	Complete Refresh - Weekly
Northwest Territories	21,341	Complete Refresh - Weekly
Nova Scotia	117,776	Complete Refresh - Daily
Nunavut Business	10,868	Complete Refresh - Monthly
Nunavut Corporate	4,815	Complete Refresh - Monthly

Data Name	Record Count (approx.)	Update Frequency
Office of the Superintendent of Financial Institutions	852	Incremental – Manually Entered
Ontario Business	768,455	Incremental - Weekly Complete Refresh - Bi-Monthly
Ontario Corporate	2,621,238	Incremental - Weekly Complete Refresh - Bi-Monthly
Prince Edward Island	60,246	Complete Refresh - Weekly
Proposed Names	97,596	Real-Time
Quebec	0	N/A
Saskatchewan	465,182	Complete Refresh - Weekly
Trade-marks	1,697,201	Incremental - Weekly Complete Refresh – Semi-Annually
Yukon	18,210	Complete Refresh - Monthly
Total	10,352,655	

Note that monthly and weekly events may be spread out during the month or week to spread the workload on the system and back-up facilities.

DEMANDE D'INFORMATION RELATIVE À LA PRESTATION DE SERVICES D'HÉBERGEMENT ET D'EXPLOITATION DU SERVICE DE RECHERCHE DE DÉNOMINATIONS SOCIALES NUANS D'INDUSTRIE CANADA (IC)

OBJECTIF DE LA PRÉSENTE DEMANDE D'INFORMATION (DI)

Contexte et objet de cette demande d'information

La présente demande d'information (DI) fait suite à la DI n° IC 401207 publiée par Industrie Canada (IC) à l'automne 2012 en vue de déterminer si Industrie Canada pourrait se procurer (a) une solution logicielle de recherche; ou (b) se procurer les services nécessaires pour assurer le soutien de la solution logicielle de recherche; ou (c) se procurer les deux auprès d'un même fournisseur. Après avoir examiné la question et décidé d'élaborer une solution logicielle de remplacement à l'interne en faisant appel à ses propres ressources, Industrie Canada sollicite maintenant de l'information pertinente sur les services de soutien qu'il entend se procurer. Industrie Canada cherche à recueillir la rétroaction et les commentaires des fournisseurs au sujet de certaines questions concernant la prestation de services de soutien, en particulier à l'égard du flux de revenus. Les principales caractéristiques du flux de revenus sont décrites ci-après.

L'entrepreneur proposé sera rétribué en percevant des revenus provenant de la vente de rapports de recherche NUANS aux utilisateurs plutôt qu'en recevant des paiements du gouvernement du Canada. Une convention de droits d'utilisation sera conclue dans le cadre du contrat, laquelle accordera à l'entrepreneur le droit d'utiliser la propriété intellectuelle d'Industrie Canada, y compris la marque de commerce NUANS, le logiciel de recherche, le nom de domaine et la base de données. Le volume de ventes sera variable.

L'entrepreneur proposé percevra des revenus auprès des utilisateurs. Une portion du total de revenus collectés sera retenue par l'entrepreneur proposé pour couvrir les frais d'hébergement et d'exploitation, tandis que le restant sera versé à Industrie Canada comme redevance.

Industrie Canada établira des prix pour les rapports destinés aux utilisateurs, qui permettront de couvrir les frais d'hébergement et d'exploitation de l'entrepreneur proposé, conformément à ce qui sera déterminé dans le processus d'appel d'offres, ainsi que la redevance qui sera versée à Industrie Canada.

L'entrepreneur proposé sera payé lorsque le service sera totalement opérationnel, au début de la Phase 2, comme décrit dans l'énoncé préliminaire des travaux inclus plus bas; l'entrepreneur proposé n'aura aucune source de revenus pendant la phase d'intégration; il devra récupérer les frais engagés au cours des phases ultérieures du projet. Consulter l'énoncé préliminaire des travaux, Phase 1 –

Intégration, pour obtenir une description des travaux à réaliser au cours de cette phase.

Le Canada demeurera le détenteur de la propriété intellectuelle, puisque le gouvernement du Canada est l'auteur du logiciel et le détenteur de toute autre propriété intellectuelle associée à cette exigence.

Rétroaction de l'utilisateur

En plus de ce qui précède, la présente DI vise à solliciter la participation du secteur privé aux activités d'élaboration du logiciel de remplacement en cours. Industrie Canada tente d'obtenir la participation de la collectivité des utilisateurs du secteur privé qui devra éventuellement interagir avec le nouveau logiciel et le nouveau site Web en voie de réalisation. Les parties qui souhaitent examiner le nouveau site Web en question et fournir de la rétroaction concernant les résultats obtenus à l'aide du nouvel outil de recherche, à savoir les nouveaux rapports NUANS, sont invitées à communiquer avec Bastiaan Munsch par courriel à l'adresse bastiaan.munsch@ic.gc.ca.

CONTEXTE

NUANS est un service de recherche en ligne servant à comparer une dénomination sociale proposée avec les dénominations sociales existantes pour prévenir la confusion et s'assurer que cette dénomination est unique. Industrie Canada est le propriétaire et l'administrateur de ce service. La technologie de recherche sur laquelle repose ce service a été mise au point dans les années 1970. Industrie Canada travaille actuellement à la mise au point d'une technologie de remplacement; son lancement étant prévu en janvier 2015.

Industrie Canada s'attend à ce que le fournisseur lui procure les services d'hébergement et d'exploitation de la solution NUANS.

Chaque province et chaque territoire ainsi que le gouvernement fédéral ont nommé un administrateur de lois sur les corporations. Chaque administration approuve les nouvelles dénominations sociales et consigne les renseignements dans sa propre base de données. Toutes les données sont ensuite transmises au service NUANS aux fins d'inclusion dans la base de données centrale NUANS.

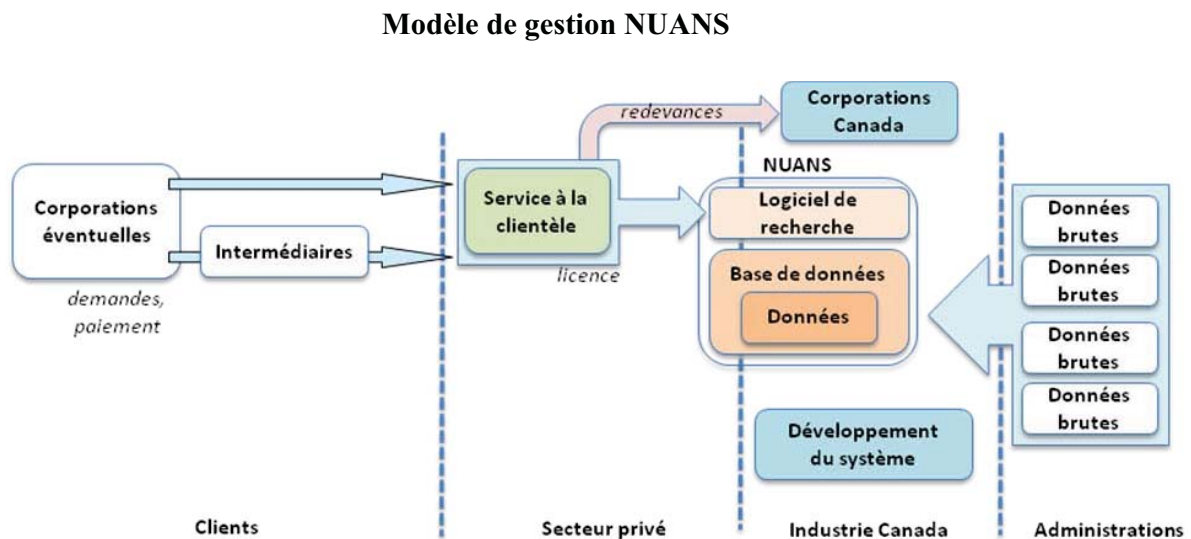
NUANS offre des services de recherche automatisée, de demande de renseignements et de réservation de dénomination sociale existante ou proposée. La base de données du système contient plus de 10 millions de dénominations sociales, de noms commerciaux et de marques de commerce enregistrés. Le système produit un rapport de dénominations existantes (enregistrées) et de marques de commerce lorsque celles-ci sont semblables par le son, la signification et la graphie au nouveau nom proposé saisi par l'utilisateur.

Le service a été mis en ligne dans les années 1990 à l'adresse <http://www.nuans.com> (adresse principale) et fonctionne maintenant tous les jours, 24 heures sur 24.

APERÇU DES ACTIVITÉS ACTUELLES

Le logiciel NUANS, la base de données, le site Web, le nom de domaine, la marque de commerce NUANS et les documents du système appartiennent au gouvernement du Canada, actuellement représenté par Industrie Canada (IC).

La figure ci-dessous illustre le modèle de gestion NUANS.



Vous trouverez ci-dessous un aperçu des activités du service NUANS (sous réserve de changements mineurs).

- a. Au moment d'accéder à NUANS en ligne, chaque utilisateur entre un nom d'utilisateur et un mot de passe (les utilisateurs réguliers ont déjà ouvert un compte et les utilisateurs ponctuels doivent demander un nom d'utilisateur et un mot de passe).
- b. Chaque utilisateur entre une ou plusieurs dénominations sociales proposées dans la base de données NUANS pour faire des vérifications (les dénominations proposées sont réservées pendant 90 jours et s'afficheront dans les résultats de recherche subséquente pendant cette période).
- c. Le logiciel de recherche NUANS soumet chaque dénomination proposée à un processus de comparaison perfectionné.
- d. Les titulaires de comptes, c'est-à-dire les intermédiaires des secteurs privé et public, ont accès au système de recherche préliminaire. Cela leur permet d'effectuer des recherches préliminaires dans la base de données NUANS sans produire de rapport. Dans le cas des utilisateurs en libre-service, la recherche préliminaire s'effectue dans le cadre de leur procédure de demande.

- e. Une fois la demande traitée, le système produit un rapport définitif qui contient les dénominations les plus semblables et l'enregistre dans le compte de l'utilisateur (le rapport est envoyé sous forme de fichier non hiérarchique, de fichier PDF ou de fichier XML).
- f. À la demande de l'utilisateur, le système produit mensuellement des rapports de surveillance de marques de commerce et les enregistre dans son compte.
- g. Les utilisateurs en libre-service emploient le service de paiement en ligne pour chaque rapport produit, alors que les titulaires de compte, c.-à-d. les intermédiaires des secteurs public et privé, reçoivent automatiquement une facture mensuelle pour toutes leurs transactions.
- h. Les rapports NUANS sont archivés pour consultation ultérieure.
- i. Les rapports NUANS sont également fournis par l'intermédiaire des services Web.

Le service NUANS produit annuellement près de 200 000 rapports de réservation, dont un exemple est présenté dans la figure ci-dessous. Veuillez noter que les rapports sont présentés à titre indicatif seulement et que des changements mineurs peuvent être apportés aux rapports produits par le prochain système.

Exemple de rapport NUANS



Federal Reservation Report / Rapport fédéral pour réservation

MOMENTUM MARKETING TEAM
102845666 =MOMENTUM= MSK TORQUE

Page 1 of/de 7 2011Jn04

COMPANY NAME / NOM DE L'ENTREPRISE	JUR. NO. BUS. / ACT.	DATE	CITY / VILLE	EP	TYPE	STATUS / STATUT	STAT. DATE / DATE EFF.
MOMENTUM MARKETING TEAM	CD 102845666	2011Jn04				Prop.CANADA	
MOMENTUM MARKETPLACE LTD	SK 0101093556	2006De01	SASKATOON		Bus_Corp	Active	2011Ja31
"Retail Trade"							
MOMENTUM MARKETING CORP	ON 0001703966	2006No08	AJAX		Bus_Corp	Active	
MOMENTUM MARKETING COMPANY	BC 0830049219	1983Au23			Pt_Prpsbp	Active	
MOMENTUM MARKETING INC	AB 2015763663	2011Ja10	CALGARY		Bus_Corp	Active	
MOMENTUM MARKETING INC	AB 101565251	2011Ja10				Prop.NCS	
MOMENTUM MARKETING INC	AB 0209273234	2001AI02	CALGARY		Bus_Corp	Dissolved	2004Mr24
MOMENTUM MEDIA MARKETING INC	BC 0000663598	2003Fe10	VANCOUVER		Corp	Active	2004Mr03
MOMENTUM MASSAGE THERAPY	MB 102835500	2011Jn03				Prop.MANTOBA	
TEAM MOMENTUM	ON 0200859692	2010Au11	LAKEFIELD		GnrlPrtnr	Active	

ÉNONCÉ PRÉLIMINAIRE DES TRAVAUX

OBJECTIF

Afin de s'assurer qu'Industrie Canada (IC) possède l'expertise et les ressources humaines nécessaires à l'exploitation du service NUANS, IC cherche un fournisseur de services qualifié pour assurer les services d'hébergement et d'exploitation décrits dans la présente DI.

Dans le cadre des travaux, l'entrepreneur proposé devra appuyer les objectifs opérationnels suivants :

- i. Fournir un service de recherche de dénomination efficace, fiable et économique, de sorte à répondre aux exigences opérationnelles de l'utilisateur. Le service NUANS a toujours été offert aux clients à un coût raisonnable et Industrie Canada maintient son engagement à cet égard.
- ii. Maintenir le service NUANS au niveau de service offert dans le passé et assurer une haute disponibilité et un rendement continu à un niveau égal ou supérieur à ce qui est décrit dans les engagements en matière de cible de service, notamment en ce qui concerne les délais de production de rapports de recherche.

APERÇU DES EXIGENCES

- Héberger et exploiter la version de production du service NUANS, notamment la base de données, le logiciel de recherche, le courrier reçu et expédié et l'interface Web.
- Traiter les demandes de services NUANS soumises par les utilisateurs.
- Percevoir les paiements auprès des clients.
- Assurer les services d'assistance.
- Maintenir l'environnement technique (préproduction et production) et les services de soutien du système.
- Offrir une fonction de traitement des paiements des clients et l'intégrer aux éléments de production du système. Industrie Canada entend fournir toutes les composantes du système à l'entrepreneur proposé responsable de l'hébergement et de l'exploitation, sauf la fonction de traitement des paiements.

DESCRIPTION ET PORTÉE DES TRAVAUX

Phases du projet :

Le besoin d'IC a été réparti en quatre (4) phases :

Phase 1 – Intégration

Phase 2 - Services d'hébergement et d'exploitation

Phase 3 - Services d'hébergement et d'exploitation continus

Phase 4 - Clôture du projet

Phase 1 – Intégration

La phase 1 commencera à la demande d'Industrie Canada.

L'entrepreneur proposé doit fournir à Industrie Canada le calendrier et les délais de réalisation applicables et toute autre information qui pourrait être nécessaire pour exécuter les travaux.

L'entrepreneur proposé doit acquérir, installer et préparer tout le matériel destiné à faciliter l'éventuelle mise à l'essai intégrée du système, notamment :

- a. Mettre au point l'infrastructure de réseau nécessaire.
- b. Fournir et mettre en place un module de traitement des paiements et l'intégrer aux composantes de production du système.
- c. Mettre au point les services de soutien requis et rédiger tous les plans et les documents qui faciliteront le service d'assistance, la transmission des données, les paiements imputables aux utilisateurs, les redevances versées à Industrie Canada et tous les documents qui permettront d'offrir un soutien adéquat aux utilisateurs.
- d. Installer les biens d'Industrie Canada sur les infrastructures de l'entrepreneur proposé et procéder à l'intégration des composantes.

L'entrepreneur actuel continuera d'assurer les services d'hébergement et d'exploitation pendant la phase 1.

Phase 2 – Mise à l'essai des services d'hébergement et d'exploitation [90 jours ouvrables]

La phase 2 commencera à la demande d'Industrie Canada.

Dès le commencement de la phase 2, l'entrepreneur proposé devra fournir des services d'hébergement et d'exploitation complets du service NUANS, tel que décrit à la phase 3. L'entrepreneur actuel cessera alors d'assurer de tels services. La phase 2 accordera suffisamment de temps à l'entrepreneur proposé d'atteindre les niveaux de services requis, qui devront être définis par IC.

Phase 3 – Services d'hébergement et d'exploitation continus [jusqu'à 6 ans]

La phase 3 commencera à la demande d'Industrie Canada.

L'entrepreneur proposé devra répondre aux exigences suivantes en matière de niveaux de service requis, qui devront être détaillés par Industrie Canada :

- a. Héberger, exploiter et mettre à jour régulièrement l'environnement de préproduction et de production afin de maintenir l'harmonisation avec les normes technologiques d'IC. L'environnement de production désigne le site Web, la base de données, le logiciel de recherche et les données du service à la clientèle.
- b. Effectuer une sauvegarde des environnements de production et de continuité des activités.
- c. Maintenir une base de données des titulaires de comptes et des droits d'accès.
- d. Saisir, activer et valider les mises à jour des données dans la base de données NUANS selon les calendriers établis.
- e. Recevoir et traiter toutes les demandes des clients, y compris envoyer les rapports par voie électronique.
- f. Recevoir les paiements des utilisateurs par l'entremise du site Web.
- g. Tenir des registres de transactions.
- h. Offrir un service d'assistance pour répondre aux questions des clients par téléphone et par courriel.
- i. Régler les problèmes qui surviennent dans l'environnement de production et communiquer avec Industrie Canada en conséquence.
- j. Aviser les utilisateurs lorsque l'environnement de production n'est pas disponible.
- k. Verser les redevances à Industrie Canada.

Service d'assistance

Au cours des phases 2, 3 et 4, l'entrepreneur proposé devra offrir des services d'assistance bilingues (anglais et français) capables de répondre aux questions techniques et opérationnelles des utilisateurs d'une manière compétente, utile et efficace.

Les services d'assistance de l'entrepreneur devront accomplir les tâches suivantes :

- a. Fournir un service téléphonique sans frais et un service de courriel pour répondre aux demandes de renseignements généraux et aux questions des utilisateurs.
- b. Fournir de la documentation pour aider les utilisateurs qui ont des questions opérationnelles et techniques au sujet du service NUANS.
- c. Conserver des données ayant trait à la fréquence et à la nature des demandes des utilisateurs et aux réponses habituelles en vue de former le personnel du service d'assistance.
- d. Transmettre les messages rédigés par Industrie Canada aux utilisateurs.
- e. Tenir à jour une liste des utilisateurs de NUANS (sauf les utilisateurs en libre-service) et y consigner les noms, l'adresse et le numéro de téléphone des contacts. Cette liste devra être mise à la disponibilité du chargé de projet

d'IC.

- f. Remettre à chaque fournisseur de données une confirmation écrite établissant que les données transmises ne servent qu'à produire des rapports NUANS.

Phase 4 – Clôture du projet [60 jours ouvrables] - Processus de transition

La phase 4 commencera à la demande d'Industrie Canada; l'entrepreneur proposé devra lui fournir le calendrier et les délais de réalisation applicables et toute autre information qui pourrait être nécessaire pour exécuter les travaux.

Cette phase commencera au moment où IC établira une nouvelle entente se rapportant aux services d'hébergement et d'exploitation du service NUANS et se terminera à la date de fin du projet. Elle englobera toutes les autres activités que l'entrepreneur proposé devra accomplir afin d'assurer une transition fluide, efficace et complète vers les nouvelles modalités de prestation du service NUANS sans interruption pour les utilisateurs ou les partenaires.

À la demande du chargé de projet d'IC, l'entrepreneur proposé devra présenter un plan détaillé (Plan de clôture du projet) pour garantir une transition efficace, complète et sécurisée :

- des services à IC ou à une tierce partie nommée par le Ministère;
- de tous les actifs du service NUANS qui appartiennent au Canada, à IC ou à une tierce partie nommée par le Ministère;
- de la base de données NUANS (y compris toutes les données existantes, les données originales fournies par les fournisseurs de données et les fichiers de données archivés) à IC ou à une tierce partie (y compris les renseignements consignés dans les bases de données de l'entrepreneur proposé au sujet des utilisateurs et des partenaires).

Nature de la demande d'information

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

Présentation des réponses attendues

Les répondants sont invités à présenter leurs commentaires, préoccupations, et, le cas échéant, d'autres recommandations sur la façon de répondre aux besoins et aux objectifs définis dans cette DI. Ils sont également invités à commenter le contenu, le format et l'organisation de tous documents préliminaires joints à la présente DI. Les répondants sont priés d'expliquer les hypothèses qu'ils avancent dans leur réponse.

Présentation matérielle des réponses

Page titre : La première page de la réponse devrait être la page titre qui devrait contenir :

- i. le titre de la réponse du répondant;
- ii. le nom et l'adresse du répondant;
- iii. le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant;
- iv. la date;
- v. le numéro de la DI.

Nombre de copies : Le Canada demande aux répondants de soumettre 1 copie de leurs réponses.

Coûts associés aux réponses

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

Traitement des réponses

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

- d. **Activité de suivi** : S'il le juge nécessaire, le Canada pourra communiquer avec tout répondant pour assurer un suivi en posant des questions supplémentaires ou pour clarifier tout aspect d'une réponse.

Contenu de la présente DI

- a. La DI contient un énoncé préliminaire des travaux (ci-haut) et les volumes de demandes de service NUANS (Annexe A). Ces documents demeurent en cours d'élaboration et les répondants ne devraient pas supposer que de nouvelles clauses ou exigences ne seront pas ajoutées à tout appel d'offres que le Canada publiera ultiment. Les répondants ne devraient pas non plus supposer qu'aucune clause ni exigence ne soit modifiée ou supprimée. Des commentaires concernant ces documents préliminaires seraient appréciés.
- b. Cette DI contient également des questions précises à l'intention de l'industrie, qui se trouvent ci-après.

Soumission des réponses

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

Demandes de renseignements

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

Michael Beaudoin
Spécialiste en approvisionnement
Division des services professionnels en informatique
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
11, rue Laurier, Gatineau, Québec, K1A 0S5 Phase III, 3C2
michael.beaudoin@pwgsc.gc.ca
Téléphone (819) 956-0300
Télécopieur (819) 956-1207

Questions à l'intention de l'industrie

1. Certaines des modalités énoncées dans les documents ci-joints pourraient-elles empêcher votre entreprise de présenter une proposition? Si oui, lesquelles?
2. Conformément à ce qui est décrit précédemment, l'entrepreneur proposé percevra des revenus directement auprès des utilisateurs du système NUANS plutôt que des paiements du gouvernement du Canada pour ses services. Dans la phase 1 de l'énoncé préliminaire des travaux, la phase d'intégration, l'entrepreneur proposé ne percevra aucun revenu, puisqu'il s'agira d'une phase préparatoire. La perception de revenus pourra commencer dès que la phase d'intégration sera terminée.

Veillez faire part de vos commentaires quant à la faisabilité pour votre entreprise de réaliser la phase d'intégration des travaux selon les conditions décrites dans la présente DI.

3. En vous basant sur l'expérience antérieure de votre organisation en matière de services d'hébergement, veuillez nous faire part de vos estimations du niveau d'effort requis pour réaliser la phase d'intégration et de votre niveau de préparation actuel en tenant compte de ce qui suit dans votre réponse :
 - L'expérience de votre expérience en matière d'hébergement d'applications Web internes et externes sur un serveur J2EE;
 - L'expérience de votre expérience en matière d'administration d'une base de données SGBDR;
 - L'expérience de votre expérience pour ce qui est d'offrir un mécanisme, comme un site FTP ou une boîte de dépôt, permettant aux utilisateurs de télécharger des fichiers et de donner ainsi accès à ces fichiers à une application Web;
 - L'expérience de votre expérience pour ce qui est de configurer des règles de réacheminement sur votre serveur J2EE;
 - L'expérience de votre expérience en matière d'hébergement d'un système de paiement auquel une application Web peut être intégrée;
 - L'expérience de votre expérience avec un système de paiement installé dans un environnement autre qu'un environnement de production pouvant être utilisé aux fins d'essais d'intégration;
 - L'expérience de votre expérience pour ce qui est d'agir à titre de fournisseur de services SAML;
 - L'expérience de votre expérience en matière d'administration d'un moteur de recherche permettant de créer des collections à partir d'une base de données SGBDR;
 - L'expérience de votre expérience en matière d'administration d'un moteur de recherche SOLR.
4. Veuillez indiquer les catégories de ressources dont vous croyez que vous pourriez avoir besoin pour réaliser le contrat par phase, ainsi que le niveau d'effort prévu pour

chaque ressource. Reportez-vous à l'énoncé préliminaire des travaux concernant les phases 1-4 pour une description détaillée des phases en question. Veuillez insérer vos réponses dans le tableau ci-après. Au besoin, ajoutez d'autres lignes pour chaque phase.

Nom de la phase	Catégorie de ressource	Niveau d'effort
Phase 1 – Intégration		
Phase 2 – Services d'hébergement et d'exploitation		
Phase 3 – Services d'hébergement et d'exploitation continus		
Phase 4 – Clôture du projet		

5. Présentez brièvement sous forme de puces votre stratégie pour passer de la phase d'intégration à la phase d'exploitation dans la Phase 1 – Intégration.
6. Un entrepreneur proposé, capable de fournir les services facultatifs décrits dans l'énoncé préliminaire des travaux pourrait être embauché et rémunéré par Industrie Canada pour des services dépassant la portée des travaux de l'énoncé préliminaire. Quels services facultatifs votre organisation envisage-t-elle de pouvoir fournir pendant la durée du contrat? Veuillez indiquer les catégories de ressources auxquelles vous croyez devoir recourir pour assurer la prestation de ces services facultatifs.
7. Les projets de développement de logiciels sont souvent achevés après la date de mise en œuvre prévue. Comment votre organisation gère-t-elle ce genre de situation?

ANNEXE A

VOLUMES DE DEMANDES DE SERVICE NUANS

Les données suivantes sont fournies à titre indicatif seulement. Même s'il s'agit des meilleurs renseignements dont dispose Industrie Canada à l'heure actuelle, le Canada n'en garantit pas et n'en atteste pas l'exactitude, pas plus qu'il ne garantit d'éventuels volumes de demandes de service.

Résumé

Voici la liste des volumes de demandes de service compilés à partir d'exercices récents.

Volumes annuels

Rapports NUANS (Secteur public)	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010- 2011	2011- 2012	2012-2013
Rapports de réservation						
• traitement en lots (y compris les rapports sur les demandes de renseignements)	*	*	36 590	38 419	40 072	41 209
Recherches préliminaires	*	*	*	1 652	1 668	1 422

Rapports NUANS (Secteur privé)	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010- 2011	2011- 2012	2012-2013
Rapports de réservation						
• traitement en lots (y compris les rapports sur les demandes de renseignements)	*	*	126 463	130 685	131 664	131 443
• Rapports transmis ♦	*	*	280	2 970	2 497	3 056
• Rapports du libre-service ♦	*	*	19 188	21 557	24 058	28 206
Sous-total	*	*	145 931	155 212	158 219	162 705
Total (Secteurs public et privé)	206 910	191 354	182 521	193 631	198 291	203 914
Recherches préliminaires	*	*	*	964 345	1 599 406	1 554 122
Rapports de surveillance ♦	*	*	*	468	364	306
Surveillance de citation ♦	*	*	*	49 796	33 049	37 470

♦ – Les intermédiaires du secteur public n'utilisent pas ces rapports.

* – Ces renseignements ne sont pas disponibles.

Autres volumes	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Demandes par téléphone	4 555	4 466	4 619	5 257
Demandes par courriel	347	377	280	285
Frais de configuration d'un compte utilisateur	10	17	9	9
Frais de réactivation d'un compte utilisateur	*	*	*	*
Frais d'administration mensuels minimums	*	*	1 278	1 263

* – Ces renseignements ne sont pas disponibles.

Mises à niveau de la base de données NUANS

La plupart des fournisseurs de données d'Industrie Canada (administration fédérale, provinciale, territoriale et administrateurs de lois sur les corporations) envoient régulièrement des fichiers de données pour entretenir la base de données NUANS. Le tableau suivant indique la fréquence des mises à niveau et des activités d'actualisation en fonction du nombre d'enregistrements logiques.

Nom des données	Nombre d'enregistrements (approximatif)	Fréquence de mise à niveau
Alberta – Entreprises	768 409	Incrémentielle – Hebdomadaire Actualisation complète – Mensuelle
Alberta – Sociétés	1 378 215	Incrémentielle – Hebdomadaire Actualisation complète – Mensuelle
Colombie-Britannique – Entreprises	572 926	Actualisation complète – Hebdomadaire
Colombie-Britannique – Sociétés	504 203	Actualisation complète – Quotidienne
Colombie-Britannique – Entités privées, coopératives et noms proposés	774 229	Actualisation complète – Quotidienne
Gouvernement fédéral – Sociétés	165 623	Actualisation complète – Hebdomadaire
Manitoba	212 438	Actualisation complète – Mensuelle
Nouveau-Brunswick – (3 sources de données distinctes)	77 987	Actualisation complète – Mensuelle
Terre-Neuve-et-Labrador	14 845	Actualisation complète – Hebdomadaire
Territoires du Nord-Ouest	21 341	Actualisation complète –

Nom des données	Nombre d'enregistrements (approximatif)	Fréquence de mise à niveau
		Hebdomadaire
Nouvelle-Écosse	117 776	Actualisation complète – Quotidienne
Nunavut – Entreprises	10 868	Actualisation complète – Mensuelle
Nunavut – Sociétés	4 815	Actualisation complète – Mensuelle
Bureau du surintendant des institutions financières	852	Incrémentielle – Saisie manuelle
Ontario – Entreprises	768 455	Incrémentielle – Hebdomadaire Actualisation complète – Bimensuelle
Ontario – Sociétés	2 621 238	Incrémentielle – Hebdomadaire Actualisation complète – Bimensuelle
Île-du-Prince-Édouard	60 246	Actualisation complète – Hebdomadaire
Noms proposés	97 596	Temps réel
Québec	0	S.O.
Saskatchewan	465 182	Actualisation complète – Hebdomadaire
Marques de commerce	1 697 201	Incrémentielle – Hebdomadaire Actualisation complète – Semestrielle
Yukon	18 210	Actualisation complète – Mensuelle
Total	10 352 655	

Il convient de noter que les activités mensuelles et hebdomadaires peuvent être étalées sur tout le mois ou toute la semaine pour répartir la charge de travail sur le système et les dispositifs de sauvegarde.