

Q.18. En ce qui concerne l'annexe A, Énoncé des travaux, la section D, Échéancier du contrat, stipule :

« Le travail doit commencer le 1<sup>er</sup> juillet 2015, et il comporte une date non négociable de mise en ligne, soit le 1<sup>er</sup> septembre 2015. Les sites (Connect2Canada et Lien Canada) doivent être entièrement fonctionnels et avoir subi des tests préliminaires avant le 1<sup>er</sup> septembre 2015. »

Pouvons-nous confirmer cet échéancier, notamment la date de mise en ligne? La date de soumission de la DP est actuellement le 17 juillet, date qui demandera ensuite une période de temps pour l'évaluation, les sélections, les vérifications des références des fournisseurs et l'attribution du contrat. Cela ne laisse pas beaucoup de temps pour que le site soit complété, soumis à un test préliminaire et fonctionnel pour le 1<sup>er</sup> septembre 2015. La faisabilité dépendra du moment auquel le contrat sera attribué, et malheureusement, un temps limité se traduit généralement par une augmentation des coûts et le besoin de ressources supplémentaires.

Voir les amendements à la demande de propositions dans le rfp , les nouvelles dates y sont inscrites

Q.19. Des détails sur les matériel, logiciel et micrologiciel existants peuvent-ils être fournis pour la migration, ou encore pour les besoins de la maintenance, du soutien et de la mise à jour? Les noms et versions du produit, ou pour tout logiciel conçu spécialement – les langue, technologie et fournisseur qui en sont à la base? Cela va nous aider à établir les exigences de la charge de travail et les compétences requises, permettant ainsi une estimation plus précise et (inférieure), tant pour le coût fixe que pour le travail requis par la tâche.

- Site web
- Gestion GRC existante (système de gestion des relations avec la clientèle)
- Base de données existante contenant les coordonnées
- Base de données (ou système de gestion du contenu, ou dans le système de gestion des relations et coordonnées) contenant InnovationScan et l'information de l'entreprise)

L'actuel système de gestion des relations avec la clientèle (gestion GRC) a été conçu spécialement pour nous par le fournisseur actuel. Il comprend les éléments Salesforce, ExactTarget, ExpressionEngine.

Q.20. Il y a des références aux éléments suivants : « système de livraison de messages », « plateforme de gestion marketing par courriel » et « fournir un véhicule pour envoyer des informations aux membres ». Par souci de clarté et de compréhension, le (les) produit(s) spécifique(s) qui est (sont) utilisé(s) pour remplir ces fonctions peut-il / peuvent-ils être précisé(s)?

L'actuel système de gestion des relations avec la clientèle (gestion GRC) a été construit spécialement pour nous par le fournisseur actuel. Il comprend les éléments SalesForce, ExactTarget.

Q.21. L'EDT désigne à la fois « le soutien et la maintenance du système de livraison des messages » et « fournir un véhicule pour envoyer des informations aux membres ». Par souci de clarté, pouvons-nous confirmer que l'intention est de remplacer le système actuellement utilisé et de fournir une formation complète et un soutien total, ainsi que la mise en place d'un bulletin?

Si nécessaire, oui.

Q.22. Si l'intention est de remplacer le système de distribution des messages, est-il nécessaire de migrer les statistiques antérieures du publipostage, ou cela peut-il être archivé et laissé tel quel en vue d'une éventuelle récupération historique?

La migration serait la solution idéale.

Q.23. Le projet est constitué d'une composante fixe et d'une autre établie selon la tâche, la composante fixe étant une soumission à prix fixe, sans restriction autorisée. Si l'intention est de fournir un système de courrier électronique de remplacement, nous suggérons d'utiliser un système de distribution des courriels d'une tierce partie qui dispose de tous les outils nécessaires pour les campagnes avec suivi des réponses, accès, ainsi que tout suivi ou utilisation (clics). Nous assurerions la gestion, l'intégration et le soutien pour ce service, offrant ainsi une intégration harmonieuse aux utilisateurs. En règle générale, ces services se font d'après un modèle basé sur l'utilisation. Serait-il possible d'évaluer l'utilisation du courrier électronique qui est prévue, avec le plafond du maximum de courriels à être envoyés? Serait-il alors acceptable de fixer un coût par courriel qui est associé à tout envoi dépassant ce plafond? Plus précisément, nous demandons le nombre total d'envois attendus par année. Cela veut dire le nombre d'envois, multiplié par le nombre moyen de destinataires de courriels pour chaque envoi, pour un nombre total de destinataires de courriels.

Il est impossible de déterminer précisément l'utilisation prévue. Nous n'accepterions pas des coûts encourus en raison de publipostages dépassant un nombre fixé préalablement. Au cours d'un exercice fiscal, la plateforme actuelle a envoyé près de 610 000 courriels à des personnes qui avaient souscrit à un produit de communication hebdomadaire qui ne provenait que de l'ambassade. Ce nombre ne comprend pas les autres courriels imprévus de l'ambassade ou les courriels envoyés par les 15 autres bureaux du Canada à travers les É.-U.

Q.24. L'annexe A, Énoncé des travaux, section 3.2 présente une numérotation incohérente, les paragraphes a, b, c, d, e étant suivis par un autre paragraphe d). Nous craignons de mal comprendre ou de ne pas saisir certaines des exigences. Serait-il possible de clarifier cette section? Il semblerait que le deuxième paragraphe d – Projets en référence – a été écrasé par la section Projets en référence du préambule de l'annexe D, Critères d'évaluation.

Le paragraphe d, Projets en référence, est utilisé pour la section 3.2, section 1 Proposition technique, ainsi que pour l'annexe D, Évaluation technique. C'est le même paragraphe, mais il s'applique aux deux sections et offre des instructions sur la manière de soumettre votre réponse.

Q.25 L'annexe A, Énoncé des travaux, section C, Portée du travail, sous Services, contient une liste de douze spécifications en matière de service. La plupart d'entre elles comprennent un énoncé de ce type : « (cela fera partie du besoin établi et non de la partie d'autorisation de tâches du contrat) »; les points 5 et 6 ne comprennent pas la « clause du besoin établi ». Ces points vont-ils faire partie du besoin établi ou de l'autorisation de tâches, étant donné qu'ils sont sur la base du « tel que décidé »?

C'est le cas. Les points 5 et 6 (fournir des conseils et un soutien technique) doivent être fournis lorsqu'ils sont demandés.