



DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DR)

SOLUTION LOGICIELLE D'AIDE EN LIGNE POUR L'ORDINATEUR CENTRAL

OBJET DE LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS :

Le présent document ne constitue pas un appel d'offres. La présente Demande de renseignements (DR) ne donnera pas nécessairement lieu à une mesure d'approvisionnement. Aucun marché ne sera conclu dans le cadre de la présente DR.

L'Agence du revenu du Canada (ARC) souhaite recueillir des commentaires de la collectivité des fournisseurs sur la disponibilité des logiciels d'aide en ligne pour l'ordinateur central. On invite les fournisseurs à fournir des réponses précises aux questions sur les produits décrits dans le présent document.

L'objet de la présente DR est de recueillir les renseignements les plus à jour possible de l'industrie sur les différentes solutions disponibles pour l'aide en ligne pour les environnements d'ordinateur central du système CICS de IBM.

OBJECTIFS PRINCIPAUX :

Le but de la présente DR est de déterminer s'il y a des fournisseurs qui peuvent offrir de l'aide en ligne pour les programmes d'ordinateur central de l'ARC afin de répondre aux besoins de l'Agence. Les fournisseurs qui y répondront sont invités à indiquer comment leur produit répond à chacun des objectifs principaux ci-dessous.

La solution d'aide de l'ordinateur central doit offrir les fonctions suivantes :

- Créer, gérer et prévisualiser la structure, la hiérarchie et les rubriques d'aides
- Permettre la saisie de texte dans les sujets (taper ou copier-coller)
- Permettre aux utilisateurs de créer des hyperliens dans les rubriques d'aide
- Déterminer les erreurs lors de la migration des mises à jour de l'environnement de développement à l'environnement de production qui pourraient causer des problèmes d'accès ou de stabilité (liens brisés, arrêts anormaux, etc.)
- Fournir des messages d'avertissement lorsque des changements importants sont apportés, par exemple écraser complètement une rubrique d'aide existante ou l'annulation des modifications sans enregistrer une copie
- Gérer les règles (mappage des rubriques d'aide aux endroits de l'écran et/ou aux valeurs de zone)
- Tenir compte de la position de l'aide; en d'autres mots, une aide propre à une zone dans un emplacement précis de l'écran (aide en ligne, par opposition à aide à l'écran, y compris l'utilisation des « listes de sélection » pour sélectionner les entrées de zones valides à partir d'une liste de choix)
- Fournir de l'aide pseudoconversationnelle dans le CICS
- Fournir un contrôle des accès des utilisateurs (par exemple, auteur, réviseur ou niveaux 1, 2, 3)
- Fournir une fonction permettant d'avoir les textes d'aide dans les deux langues officielles (français et anglais) où l'emplacement de la zone à l'écran de l'ordinateur central peut être différent en raison de la traduction

En outre, les solutions idéales d'aide en ligne sur l'ordinateur central devraient être également dotées des fonctions suivantes :

- Importer ou convertir des données à partir de la solution d'aide de l'ordinateur central « de préférence » actuellement utilisée



- Permettre la personnalisation du mode d'affichage de l'aide (par exemple : fournir une fonction qui permet de personnaliser la taille et l'emplacement de l'écran d'aide ainsi que d'offrir à l'utilisateur la possibilité d'agrandir et de réduire le texte d'aide pour fournir à la fois des fonctions d'aperçu et de texte intégral
- Permettre à plusieurs utilisateurs de mettre à jour le contenu et la base de données des accès simultanément
- Permettre la création et l'utilisation de modèles
- Offrir une fonction intégrée de vérification de l'orthographe et de la grammaire dans les deux langues officielles du Canada (français canadien et anglais canadien)
- Offrir des fonctions de recherche ainsi que de recherche et de remplacement de termes
- Offrir une certaine souplesse d'attribution de touches de fonction à des tâches d'aide précises
- Gérer la liste d'activités
- Intégrer des fonctions d'annulation de la dernière action
- Offrir une fonction de contrôle et de gestion des versions
- Gérer les tables des matières
- Offrir des fonctions d'exportation
- Offrir une fonction de rapports
- Fournir un soutien bilingue (français et anglais) par le personnel de fournisseur

QUESTIONS SUR LE PRODUIT :

Veillez fournir des réponses détaillées aux questions suivantes :

1. Quels produits d'aide en ligne sur l'ordinateur central offrez-vous?
2. Pour chaque produit, veuillez répondre aux questions suivantes :
 - a. Comment le produit fournit-il ou affiche-t-il l'aide en ligne aux utilisateurs finaux de l'ordinateur central?
 - b. Quelles sont les capacités de ce produit?
 - c. Quelles sont les limites de ce produit?
 - d. Depuis combien de temps votre solution est-elle sur le marché?
 - e. Ce produit peut-il être mis à niveau (p. ex. mises à jour de micrologiciel) pour tenir compte rapidement des changements dans la technologie (par exemple : mise à niveau du CICS)?
 - f. Quelles sont les fonctions de production de rapports de votre solution?
 - g. Quelles sont les fonctions de vérification, de journalisation et d'intégrité des données (par exemple, protection contre les modifications par inadvertance) de votre solution?
 - h. Comment le produit gère-t-il les différentes versions de l'information sur l'aide?
3. Décrivez l'interface utilisateur pour la personne qui effectue la mise à jour du contenu d'aide (au lieu de l'utilisateur final visionnant le produit final).
4. Expliquez comment fonctionne l'évolutivité de votre produit. Par exemple, chaque programme de l'ordinateur central a-t-il besoin de différentes versions du même produit avec des bibliothèques uniques de rubriques d'aide ou le produit utilise-t-il une grande bibliothèque qui est partagée par de nombreux programmes de l'ordinateur central?
5. Y a-t-il un logiciel, des versions ou des niveaux bien précis requis? Pour l'exigence fonctionnelle ou opérationnelle, le logiciel a-t-il besoin d'utiliser une version ou un niveau particulier du CICS ou d'un système d'exploitation quelconque?
6. Comment octroyez-vous des licences à votre solution (p. ex. en fonction du nombre d'utilisateurs, de l'UC, du serveur, par dispositif, pour l'ensemble de l'entreprise, etc.)?
7. À quelle fréquence la maintenance et les mises à niveau sont-elles effectuées? Sont-elles compatibles avec les actuelles versions des CICS et des systèmes d'exploitation ou nécessitent-elles des mises à jour de version?



8. Décrivez vos offres de services d'entretien et de soutien (p. ex. avant le déploiement, après le déploiement, soutien après les heures de bureau, soutien sur appel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7).
9. Le fournisseur de système d'OEM peut-il fournir directement à l'ARC l'ensemble du soutien technique connexe (sans passer par des tiers)?
10. Quelles plates-formes sont prises en charge par le produit? Est-ce possible de convertir ou de mettre à niveau les écrans d'aide de CICS à un autre système d'exploitation ou à une autre plate-forme?

SÉANCES INTERACTIVES DE PRÉSENTATION :

L'ARC peut, à sa seule discrétion, tenir des réunions avec les fournisseurs intéressés qui ont clairement abordé les objectifs principaux et répondu aux questions énoncées ci-dessus. Ils auront ainsi l'occasion de revenir sur les réponses écrites qu'ils ont fournies, et de présenter et d'expliquer les fonctions de leur solution relativement à la présente DR.

Si l'ARC décide de faire des présentations interactives, elle communiquera avec ces fournisseurs dans les quatre à six semaines de la date de clôture de la DR pour confirmer la date de présentation. Un ordre du jour (envoyé aux invités) sera fourni aux intéressés. Il se peut que des questions particulières ou des secteurs d'intérêt à aborder durant la séance soient également fournis en fonction des réponses reçues.

La séance de présentation sur place sera tenue dans la région de la capitale nationale. Le lieu et l'heure exacts seront indiqués dans l'ordre du jour joint à l'invitation. Toutefois, la séance ne dépassera pas trois heures. On demandera également aux fournisseurs intéressés de transmettre une version électronique de leur présentation après la séance de présentation.

Les séances avec les fournisseurs doivent aborder des détails précis pertinents aux objectifs clés énoncés dans la présente DR. Par conséquent, les représentants qui participent à la séance doivent être accompagnés d'experts en la matière dans ces domaines, afin de pouvoir répondre adéquatement aux questions pendant la séance. Les membres du personnel principal de soutien technique de l'ARC ayant une vaste expérience de la TI participeront aux présentations.

RÉPONSES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Nous conseillons aux fournisseurs d'indiquer clairement les parties de leur réponse qui sont exclusives. La confidentialité des réponses de chaque fournisseur sera assurée. En raison de la nature de l'activité liée à la DR, les répondants doivent savoir que certaines parties de leurs réponses (qui n'ont pas été désignées comme confidentielles) peuvent être utilisées comme fondement pour toute Demande de proposition (DDP) ultérieure, si l'ARC décide de se préparer en vue d'une future initiative d'approvisionnement.

Les renseignements fournis en réponse à la présente DR ne seront communiqués qu'aux personnes autorisées à participer à cette activité précédant l'approvisionnement.

Les réponses à la présente DR ne seront pas utilisées aux fins de qualification préalable et ne pourront en aucun cas restreindre la participation aux futurs processus d'approvisionnement (p. ex. une DDP). Les réponses ne seront pas évaluées de façon officielle.

L'ARC ne remboursera aucune dépense engagée pour la préparation des réponses et la participation aux séances de présentation liées à la présente DR.

Le fournisseur doit indiquer le nom, l'adresse de courriel et le numéro de téléphone d'une personne-ressource lorsqu'il présente sa réponse.

Au cas où une réponse ne serait pas suffisamment claire, l'ARC se réserve le droit de demander des renseignements supplémentaires à sa discrétion exclusive.



Les fournisseurs doivent envoyer leurs réponses d'ici le **mercredi 26 août, à 14 h**, heure normale de l'Est. L'examen des réponses commencera après la date et l'heure mentionnée ci-dessus. Les réponses reçues après cette date ne pourront pas être examinées.

On demande aux fournisseurs d'envoyer leurs réponses à la présente DR à l'aide du numéro de télécopieur, de l'adresse de courriel ou de l'adresse de livraison ci-dessous:

Agence du revenu du Canada
Unité de réception des soumissions, salle D-95
Centre de technologie d'Ottawa
Quai de réception
875, chemin Heron
Ottawa (Ontario) K1A 1A2

Numéro de téléphone : 613-941-1618
Numéro de télécopieur : 613-957-7476
Courriel: Shawn.Woods@cra-arc.gc.ca

Par la présente, les fournisseurs sont informés que le bureau de l'Unité de réception des soumissions de l'ARC est ouvert du lundi au vendredi inclusivement, de 7 h à 15 h, sauf les jours fériés.

Seules les demandes de renseignements qui fournissent des détails sur les questions ou les commentaires demandés peuvent obtenir une réponse relativement à la présente DR. Toutes les demandes de renseignements doivent être envoyées à l'attention de la personne-ressource suivante de l'ARC:

À l'attention de : Shawn Woods
Téléphone : 613-291-9615
Télécopieur : 613-957-6655
Courriel : Shawn.Woods@cra-arc.gc.ca