

## **RFP 1000325275-A Online Survey Tool- Questions and Responses**

### **Question 1.**

Is there an incumbent(s) external to CRA currently providing the service.

### **Response 1.**

There is no incumbent currently but *Fluidsurveys/SurveyMonkey* was providing these services until *September 15, 2015*.

### **Question 2.**

If there is an incumbent(s), does their existing solution address the majority of the requirements in this RFP?

### **Response 2**

CRA cannot respond to questions of a proprietary nature. Every effort was made to ensure that the requirements taken as a whole are not overly restrictive without compromising the needs of the CRA.

### **Question 3.**

This solicitation 1000325275-A supersedes Solicitation No. 1000325275. What is the reason for the replacement?

### **Response 3.**

The reason for the replacement is because we did not receive any compliant bidders in Solicitation No. 1000325275.

### **Question 4.**

With regards to Mandatory requirement M06: *M06 250 surveys per year with up to 250 questions and unlimited responses per survey with capacity for all to be live at the same time.*

To provide appropriate responsiveness and capacity a proponent will need to appropriately scale their hosted solution both in terms of processing capacity and email capacity. To insure that we do not oversize for "unlimited responses" and hence not overcharge for unneeded capacity, can an estimated maximum annual number of emails and responses be specified to be used as a basis for pricing?

### **Response 4.**

We would estimate a maximum of 25,000 emails being sent out per year and to be up to 40,000 noting that not all surveys will be conducted through email responses invitations but also through simply providing the link via other avenues.

### **Question 5.**

With regards to Rated Requirement R04: *R04 All traffic/transmissions initiated in one part of Canada (data collected) must be routed exclusively through Canada (unless consent has been provided in writing for an alternate route).*

We respectfully suggest that this requirement as stated is not achievable. Internet traffic between two points travels along a route which varies from second to second and may take multiple paths. The route this traffic takes is determined by the network and neither the originator nor the recipient can control this routing. While traffic between two points in Canada generally stays on lines within the country, a portion of the packets sent may route out of country, generally through American lines. Some service providers such as Terrago and Rackspace guarantee Canadian based routing but only for forty six major Canadian markets since dedicated infrastructure at each point is required. We suggest that the requirement be restated that only secured (encrypted) traffic transmissions can go over the public internet.

#### **Response 5.**

This requirement is not mandatory and therefore we will not be changing the requirement. Points will be assigned if this requirement can be met.

#### **Question 6.**

With regards to Rated Requirement R03. *R03 Tool is hosted entirely on secure, Canadian-based servers and all data stored on Canadian soil. Response must include details, including location.*

Is the basis for this requirement that Canada must own and control all data? If so, and if all databases are securely Canadian-based and all data is stored on Canadian soil, and the Tool is secure, then as a web-based service, may the Tool itself (not the data) be hosted on a secure Microsoft Azure service?

#### **Response 6.**

This requirement is not mandatory but points will be assigned if both the tool and the data are hosted on secure, Canadian-based servers.

---

### **DDP 1000325275-A Outil de Sondage en Ligne- des Questions et Responses**

#### **Question 1:**

Y a-t-il un ou plusieurs titulaires de l'extérieur de l'ARC qui offrent actuellement ce service?

#### **Reponse 1 :**

Il n'y a pas de titulaire en ce moment, mais *Fluidsurveys/SurveyMonkey* offrait ces services avant le 15 septembre 2015.

#### **Question 2 :**

S'il y a un ou plusieurs titulaires, leur solution existante répond-elle à la majorité des exigences figurant dans la présente DDP?

**Reponse 2 :**

L'ARC ne peut répondre aux questions concernant des renseignements de nature exclusive. Tous les efforts ont été déployés pour veiller à ce que les exigences, dans leur ensemble, ne soient pas excessivement restrictives, et ce, sans compromettre les besoins de l'ARC.

**Question 3 :**

La présente demande de soumissions 1000325275-A succède à la demande de soumissions n° 1000325275. Quelle est la raison du remplacement?

**Response 3 :**

La raison du remplacement est que nous n'avons pas retenu de soumissionnaire conforme à la suite de la demande de soumissions n° 1000325275.

**Question 4 :**

En ce qui concerne l'exigence obligatoire M06

*M06 250 sondages par année avec jusqu'à 250 questions et avec des réponses illimitées par sondage, avec la capacité de toutes être en direct en même temps.*

Pour assurer une recevabilité et une capacité appropriées, un promoteur devra mettre à l'échelle sa solution hébergée de façon appropriée quant à la capacité de traitement et à la capacité de courriel. Pour veiller à ce que nous ne procédions pas à un surdimensionnement attribuable aux « réponses illimitées », et à ce que nous ne demandions pas un prix excessif pour une capacité inutile, peut-on préciser une estimation du nombre maximum annuel de courriels et de réponses, qui servira de base d'établissement des prix?

**Response 4 :**

Nous estimons un nombre maximum de 25 000 courriels envoyés par année et un nombre de réponses pouvant aller jusqu'à 40 000. Nous faisons remarquer que les sondages ne seront pas tous réalisés à l'aide d'invitations par courriel; dans certains cas, on en donnera simplement le lien sur d'autres plates-formes.

**Question 5 :**

En ce qui concerne l'exigence cotée R04

*R04 Tout trafic et transmission lancés dans une partie du Canada (données recueillies) doit être acheminé exclusivement par l'entremise du Canada (à moins que le consentement a été fourni par écrit pour un autre chemin).*

Nous faisons respectueusement valoir que cette exigence, telle qu'elle est énoncée, n'est pas réalisable. Le trafic Internet entre deux points suit un chemin qui varie d'une seconde à l'autre et peut emprunter de multiples voies. Le chemin que suit ce trafic est déterminé par le réseau, et ni l'expéditeur ni le destinataire ne peuvent contrôler cet acheminement. Bien que le trafic entre deux points au Canada demeure généralement sur les lignes de l'intérieur du pays, une partie des paquets envoyés peut être acheminée à l'extérieur du pays, généralement sur les lignes américaines. Certains fournisseurs de services, tels que Terrago et Rackspace, garantissent un acheminement canadien, mais seulement dans quarante-six grands marchés canadiens, étant donné qu'il faut une infrastructure dédiée à chaque point. Nous suggérons que l'exigence soit reformulée de sorte que seules les transmissions de trafic sécurisées (chiffrées) puissent passer par Internet public.

**Response 5 :**

Cette exigence n'est pas obligatoire, et nous ne la changerons donc pas. Des points seront accordés si l'on peut y répondre.

**Question 6 :**

En ce qui concerne l'exigence cotée R03

*R03 L'outil doit être hébergé entièrement sur des serveurs sécurisés et canadiens et toutes les données doivent être stockées en territoire canadien. La réponse doit comprendre les détails, y compris l'emplacement.*

Cette exigence indique-t-elle, à la base, que le Canada doit posséder et contrôler toutes les données? Si tel est le cas, et si toutes les bases de données sont sécurisées au Canada et que toutes les données sont stockées en territoire canadien, et que l'outil est sécurisé, dans un tel cas, en tant que service Web, l'outil en soi (et non les données) peut-il être hébergé sur un service sécurisé Microsoft Azure?

**Response 6 :**

Cette exigence n'est pas obligatoire, mais des points seront accordés si à la fois l'outil et les données sont hébergés sur des services canadiens sécurisés.