

Question 1

Annex A; *Objective* « stakeholder and citizen engagement ». Can you detail what stakeholders will be using this tool?

Answer 1:

Our stakeholders range from the general public as a whole (taxpayers) to more specific groups such as small business owners, accountants, other tax intermediaries, charities, benefit recipients etc. It could also include internal engagement activities with employees.

Question 2:

Scope:

There is no mention of content writing in the scope of the project, can you confirm that content will be provided in French and English by the CRA staff?

Answer 2:

Yes, we will be provide the content and the topics for discussion, we are asking for a platform in order to conduct these activities.

Question 3:

“Allow customization of Web-based engagement activities to allow for personalized CRA branding”: Can you confirm the intent is that the successful vendor will customize the platform? Can you confirm that the CRA will provide all necessary branding references (style guide, colours, images, logo, wireframes, sitemap, etc.) to the successful vendor?

Answer 3:

Yes the intent is that the successful vendor will customize the platform. The CRA will provide the necessary branding references. The branding will be based on the Web Experience Toolkit (WET) template accessible through the open source project led by the Government of Canada. At this time we anticipate using the Government of Canada Web Usability Theme. However, branding may change as the government is in transition. <https://wet-boew.github.io/v4.0-ci/index-en.html#themeable-and-reusable>

Question 4:

“Accommodate the deployment of multiple engagement activities through a specific Web site page, which comply with various CRA and government policies and guidelines”: Can you detail which policies and guidelines the solution should comply with?

Answer 4:

The Government of Canada has web standards which includes, web optimization, web interoperability, web usability and web accessibility - <http://www.tbs-sct.gc.ca/ws-nw/index-eng.asp>

Also, as an engagement other legislation would be the *Privacy Act*, as well as the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act*, and the *Official Languages Act* and the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*

Question 5:

“be hosted on secure servers” Can you define what level of security is required? Are there going to be transactions on the Engagement tool? Will there be the ability for all citizen/stakeholders to create a user account on the Engagement Tool?

Answer 5:

We would expect that our data and information would be protected and that every effort would be made against any security breaches and access by third parties as listed in M07. We would expect at minimum that the hosting services would include the use of secure URL's (SSL – so the URL would be HTTPS). There will be no financial transactions made during these activities. However, we must ensure that all stakeholder information is stored safely and is protected. Yes, there will be the ability for all citizen/stakeholders to create a user account on the Engagement Tool.

Question 6:

No timelines are mentioned in Annex A, does the CRA has a commitment to the delivery of the project to a specific date?

Answer 6:

There is no specific date as we would like to use this platform as an ongoing tool for various engagement activities. Once a successful vendor has been established we expect to start development right away and hopefully have the tool in place and ready to use by March 2016.

Question 7:

Task; Access

Can you detail how many different level of users you expect on the solution other than Engagement Manager and Administrator? Will there be a role for Content Edition or Content Translation? Any need for approval or publishing workflows?

Answer 7:

We expect to have 8 internal (CRA) account users, to a maximum of 10 (see M01) who would be able to create, edit and/or approve content. The tool should allow for unlimited participants.

Question 8:

Client Support

How often should the vendor expect to attend meetings with CRA members, other than for regular demo of the project progress?

Answer 8:

This will all depend on the development and functionality of the tool. Once we are fully trained on the tool, and it is fully developed we don't anticipate regular meetings, it will likely be discussions for problem-solving or dealing with any issues that arise (which can be conducted by telephone or online).

Question 9:

After initial meetings 1 and 2, will the vendor have the opportunity to reach out to specific point of contacts or to the Project Authority to clarify points that have been missed in the meetings and validate the Work Plan?

Answer 9:

Yes there will be a contact person(s) for the development of the tool and throughout the contract.

Question 10:

Is the Project Authority going to be dedicated to the project? If no, how many hours on average per week will the Project Authority spend on this project?

Answer 10:

The project authority will not be the person dedicated to the project but there will be employees assigned to the project. At the beginning, we anticipate dedicating the majority of our time to getting the tool up and running, we cannot specify how many hours at this time until a work plan is put in place.

Question 11:

Mandatory Requirements

Account basics

M01 – M02: Can you specify the differences between an Engagement Manager and a Contributor?

Answer 11:

An engagement manager (as well as an administrator) will be a CRA employee. A contributor will be a stakeholder – one who wishes to participate in the discussion and can be a taxpayer/member of the general public, business owner, accountant, tax intermediary or employees (as participants for internal engagement activities).

Question 12:

Design and Features

Is there an existing Content Plan, including a sitemap?

Answer 12:

There is not a content plan at this time but will discuss a plan with the successful vendor.

Question 13:

Content: can you detail what type of engagement campaign you expect to rule? Do you have templates for each or examples? Is the content ready? If not, who will be in charge of Content writing?

Answer 13:

The engagement activities will vary over the course of the contract depending on Agency priorities and initiatives. With the new tool, we would like more options than the following 2 question and answer style activities, however for content reference, 2 examples of online consultation initiatives that we have conducted in the recent past are – the Red Tape Reduction consultation (<http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/rdtprdctn/menu-eng.html>) (French URL: <http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/rdtprdctn/menu-fra.html>) and the Registration of Tax Preparers Program Consultation (<http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/cmplnc/rtp-pipdr/cnslttnppr-eng.html>) (French URL: <http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/cmplnc/rtp-pipdr/cnslttnppr-fra.html>).

Question 14:

M10: Can you detail what you mean by “Allows for active engagement”?

Answer 14:

In the two consultation activities provided in the last response, it can be seen that the tool & format used did not allow the CRA to respond back to participants, for example responding “This is an interesting point, we are wondering what other’s feel about so-and-so’s suggestion?”

Question 15:

M16: Is the intent to choose to promote items across the website pages, or also to give contributors/visitors the option to vote for specific campaigns and share them on social media?

Answer 15:

No, we are envisioning more of a ‘most popular response’ layout where items listed are up or down voted by other viewers. Note we are not set on the terms used (‘rank’ and ‘promote’). If your tool has a comparable functionality with a different term used that can perform the same general idea (‘upvote’, ‘like’, etc.), please explain in your submission.

Question 16:

Administrator (Engagement Managers) Accounts

M17: Will all Engagement Managers be in charge of approving comments?

Answer 16:

Not mandatory for all to be able to (at least 2 though), but preferably, yes.

Question 17:

M19: if you moderate comment to remove offensive comments, do you still need this option?

Answer 17:

We would still prefer this option. It could also be a notifier or flag of some sort that would still require approval. Again, please describe how comparable functionality would work and we will consider it in our evaluation.

Question 18:

M21: Can you specify what are your expectations for this requirement? Is this meant for uploading images/assets or for managing the website itself?

Answer 18:

It is for the management of the website where we can drag-and-drop from various templates, or question/design types. We should be able to design the pages and add modules through the drag and drop interface.

Question 19:

Analytics, export and reporting

M29-30-31-34-35: What data needs to be captured? In what format? (Table, export to CSV or Excel?)

Answer 19:

Data to be captured will vary depending on project. Could be open-ended questions or basic quantitative data. As per M33, Responses exportable to one of the following: MS Excel, MS Word, PDF

Question 20:

M32: is Google Analytics an acceptable option to access Website Analytics?

Answer 20:

The engagement tool should have it's own functionality for capturing website analytics (for example, number of visits/comments, dates of visits/comments, etc.). If Google Analytics is used, please provide detail in submission on how and we will consider the external analytic capacity during evaluations.

Question 21:

Rated requirement

Administrator:

R18: Can you specify what your intention is here? Are those email newsletters or template emails that include specific information and are customizable by the CRA staff?

Answer 21:

Our intention is to be able to identify key words that we set up a notification (email automatically sent to us) if an entry is made containing the identified keyword.

Question 22:

Feedback Collection and Retention

R25: Basis Text Analysis: Can you specify what this functionality is? Is the intention to capture keywords?

Answer 22:

Yes, the intention is to summarize/count/capture keywords or phrases, or a word cloud for example.

Question 23:

Annex B:

There are no Table for Services fees (meetings excluding training session, development and customization, user-acceptance testing, delivery, hosting and support), where should the costs be listed?

Answer 23:

These items should be included in the cost of the subscription.

Question 24:

Is the CRA open to the use of open-source software, such as the Drupal CMS? In this case, there will be no subscription fees, only services fee for the customization of the product.

Answer 24:

Your submission should include details on the open-source software used. Through the contract, we would expect the winning bidder to manage all elements detailed in the RFP regardless of which background software is used.

Question 1:

Annexe A, *Objectifs*

« Mobilisation des intervenants et des citoyens ». Pouvez-vous indiquer les intervenants qui se serviront de cet outil?

Reponse 1 :

Nos intervenants varient de l'ensemble du grand public (contribuables) à des groupes plus précis comme les propriétaires de petites entreprises, les comptables, d'autres intermédiaires fiscaux, les organismes de bienfaisance, les bénéficiaires de prestations, entre autres. Elle pourrait également comprendre des activités de mobilisation internes entreprises avec les employés.

Question 2 :

Portée

La portée du projet ne comprend aucune mention de rédaction du contenu, pouvez-vous confirmer que le contenu sera fourni en français et en anglais par le personnel de l'ARC?

Reponse 2 :

Oui, nous fournirons le contenu et les sujets de discussion. Nous demandons une plate-forme afin de mener ces activités.

Question 3 :

« Permettre la personnalisation des activités de mobilisation Web afin de permettre de personnaliser la stratégie de marque de l'ARC » : Pouvez-vous confirmer que l'intention est que le fournisseur retenu personnalisera la plate-forme? Pouvez-vous confirmer que l'ARC fournira au fournisseur retenu les références nécessaires aux fins de la stratégie de marque (le guide stylistique, les couleurs, les images, le logo, les maquettes fonctionnelles, le plan de site, etc.)?

Reponse 3 :

Oui, l'intention est que le fournisseur retenu personnalisera la plate-forme. L'ARC fournira les références nécessaires aux fins de la stratégie de marque. Celle-ci sera fondée sur le modèle de la Boîte à outils de l'expérience Web (BOEW) auquel vous pouvez accéder par l'intermédiaire du projet de source ouvert mené par le gouvernement du Canada. À l'heure actuelle, nous prévoyons utiliser le Thème de la facilité d'emploi Web du gouvernement du Canada. Toutefois, la stratégie de marque pourrait changer étant donné que le gouvernement est en cours de transition. <https://wet-boew.github.io/v4.0-ci/index-fr.html#personnalisable-et-réutilisable>

Question 4:

« S'adapter au déploiement de multiples activités de mobilisation au moyen d'une page Web précise qui est conforme aux diverses politiques et lignes directrices de l'ARC et du gouvernement » : pouvez-vous décrire les politiques et les lignes directrices auxquelles la solution doit être conforme?

Reponse 4 :

Le gouvernement du Canada a des normes Web qui comprennent l'optimisation des sites Web, l'interopérabilité du Web, la facilité d'emploi des sites Web et l'accessibilité des sites Web – <http://www.tbs-sct.gc.ca/ws-nw/index-fra.asp>.

De plus, en tant qu'activité de mobilisation, elle doit respecter la Politique de communication du gouvernement du Canada – <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12316§ion=text>.

D'autres lois comprennent la Loi sur la protection des renseignements personnels, ainsi que la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, la Loi sur les langues officielles et le Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services.

Question 5 :

« être hébergé sur des serveurs sécuritaires » Pouvez-vous définir le niveau de sécurité requis? Des opérations seront-elles effectuées à l'aide de l'outil de mobilisation? Tous les citoyens et intervenants pourront-ils créer un compte d'utilisateur dans l'outil de mobilisation?

Reponse 5 :

Nous nous attendons à ce que toutes nos données et tous nos renseignements soient protégés, à ce que tous les efforts soient déployés relativement à toute infraction de sécurité et à ce que l'accès par des tiers soit indiqué au critère O07. Nous nous attendons à ce qu'au minimum, les services d'hébergement comprennent l'utilisation d'URL sécuritaire (le protocole SSL – afin que l'URL soit sous forme de HTTPS). Aucune opération financière ne sera effectuée pendant ces activités. Toutefois, nous devons nous assurer que tous les renseignements des intervenants sont entreposés en sécurité et qu'ils sont protégés. Oui, tous les citoyens et intervenants pourront créer un compte d'utilisateur dans l'outil de mobilisation.

Question 6 :

Aucun délai n'est mentionné à l'annexe A. L'ARC s'est-elle engagée à réaliser le projet à une date particulière?

Reponse 6 :

Il n'y a aucune date particulière puisque nous souhaitons utiliser cette plate-forme en tant qu'outil continu aux fins des diverses activités de mobilisation. Une fois que le fournisseur retenu a été déterminé, nous nous attendons à ce que l'élaboration soit amorcée immédiatement et nous espérons que l'outil sera en place et prêt à être utilisé au plus tard en mars 2016.

Question 7 :

Tâche, Accès

Pouvez-vous décrire le nombre de différents niveaux d'utilisateurs auxquels vous vous attendez que la solution réponde, autre que le gestionnaire et l'administrateur de la mobilisation? Existera-t-il un rôle pour la révision du contenu ou la traduction du contenu? Une approbation ou des circuits de travail sont-ils nécessaires?

Reponse 7 :

Nous nous attendons à compter huit comptes d'utilisateur internes (ARC), jusqu'à un nombre contenu. L'outil doit permettre un nombre illimité de participants.

Question 8 :

Soutien à la clientèle

À quelle fréquence le fournisseur devrait-il s'attendre à tenir des réunions avec des membres de l'ARC, autre que les démonstrations régulières sur les progrès du projet?

Reponse 8 :

Cela dépendra tout de l'élaboration et de la fonctionnalité de l'outil. Une fois que nous avons suivi une formation complète sur l'outil et qu'il est entièrement élaboré, nous ne prévoyons aucune réunion régulière. Il s'agira plutôt de discussions en vue de régler des problèmes ou de traiter les questions qui surviennent (lesquelles peuvent être tenues par téléphone ou en ligne).

Question 9 :

Après les deux premières réunions, le fournisseur aura-t-il l'occasion de communiquer avec des personnes ressources particulières ou avec le chargé de projet en vue d'obtenir des éclaircissements sur des points qui n'ont pas été traités au cours des réunions et pour valider le plan de travail?

Reponse 9 :

Oui, une ou des personnes ressources seront disponibles pendant l'élaboration de l'outil et tout au long de la durée du contrat.

Question 10 :

Le chargé de projet sera-t-il consacré au projet? Dans la négative, en moyenne, combien d'heures par semaine consacrerait-il à ce projet?

Reponse 10 :

Le chargé de projet ne sera pas la personne consacrée au projet, mais des employés y seront affectés. Au début, nous prévoyons consacrer la plus grande partie de nos heures à l'installation et au fonctionnement de l'outil, nous ne pouvons pas préciser actuellement le nombre d'heures jusqu'à ce qu'un plan de travail ne soit mis en place.

Question 11 :

Exigences obligatoires

Notions de base des comptes

O01 – O02 : Pouvez-vous préciser les différences entre un gestionnaire de la mobilisation et un contributeur?

Reponse 11 :

Un gestionnaire de la mobilisation (ainsi qu'un administrateur) sera un employé de l'ARC. Un contributeur sera un intervenant – une personne qui souhaite participer à la discussion et il pourrait s'agir d'un contribuable ou d'un membre du grand public, d'un propriétaire d'entreprise, d'un comptable, d'un intermédiaire fiscal ou d'employés (en tant que participants aux fins des activités de mobilisation internes).

Question 12 :

Conception et fonctions

Existe-t-il un plan du contenu, y compris un plan de site?

Reponse 13 :

Il n'existe actuellement aucun plan du contenu, mais un tel plan sera discuté avec le fournisseur retenu.

Question 14 :

Contenu : pouvez-vous décrire le type de campagne de mobilisation que vous prévoyez régir? Avez-vous des modèles ou des exemples pour chacun? Le contenu est-il prêt? Dans la négative, qui sera chargé de la rédaction du contenu?

Reponse 15 :

Les activités de mobilisation varieront au cours de la durée du contrat en fonction des priorités et des initiatives de l'Agence. Nous souhaitons que le nouvel outil permette plus d'options que les deux styles d'activités de questions et de réponses suivantes. Toutefois, aux fins de références pour le contenu, voici deux exemples d'initiatives de consultation en ligne que nous avons menées dernièrement – la consultation sur la réduction de la paperasse <http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/rdtprdctn/menu-fra.html> (URL anglais : <http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/rdtprdctn/menu-eng.html>) et la consultation sur le Programme d'inscription des préparateurs de déclarations de revenus (<http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/cmplnc/rtp-pipdr/cnslttnppr-fra.html>) (URL anglais : <http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/cmplnc/rtp-pipdr/cnslttnppr-eng.html>).

Question 16 :

O10 : Pouvez-vous donner des renseignements supplémentaires sur ce que vous voulez dire par « Permet une mobilisation active »?

Reponse 16 :

Dans les deux activités de consultation indiquées dans la dernière réponse, vous pouvez constater que l'outil et le format utilisés ne permettraient pas à l'ARC de répondre aux participants, par exemple, répondre [Traduction] « Cela est un point intéressant, nous nous demandons ce que d'autres pensent de sa suggestion? »

Question 17 :

O16 : L'intention est-elle de choisir de promouvoir des points dans toutes les pages du site Web ou de donner également aux contributeurs ou aux visiteurs l'option de voter pour des campagnes précises et de les partager dans les médias sociaux?

Reponse 17 :

Non, nous envisageons une présentation plutôt selon la « réponse la plus populaire » où les points votés par d'autres visualiseurs sont énumérés en ordre croissant ou décroissant. Veuillez noter que nous n'avons pas établi les termes à utiliser (« classer » et « promouvoir »).

Si votre outil a une fonctionnalité comparable à un autre terme utilisé qui peut réaliser la même idée générale (« votez en amont », « aime », etc.), veuillez l'expliquer dans votre soumission.

Question 18 :

Comptes de l'administrateur (gestionnaires de la mobilisation) O17 : Tous les gestionnaires de la mobilisation seront-ils chargés de l'approbation des commentaires?

Reponse 18 :

Il n'est pas obligatoire qu'ils soient tous en mesure de le faire (toutefois au moins deux doivent pouvoir le faire), mais de préférence, oui.

Question 19 :

O19 : Si vous surveillez les commentaires en vue de supprimer les propos offensants, cette option est-elle encore nécessaire?

Reponse 19 :

Nous préférons avoir quand même cette option. Il pourrait également s'agir d'un indicateur quelconque qui exigerait quand même une approbation. Encore une fois, veuillez décrire la façon dont la fonctionnalité comparable fonctionnerait et nous en tiendrons compte dans le cadre de notre évaluation.

Question 20 :

O21 : Pouvez-vous préciser vos attentes quant à cette exigence? Vise-t-elle le téléchargement en amont des images ou des biens ou la gestion du site Web même?

Reponse 20 :

Elle vise la gestion du site Web où nous pouvons glisser-déplacer à partir des divers modèles ou de types de questions ou de conceptions. Nous devons être en mesure de concevoir des pages et d'ajouter des modules au moyen de l'interface glisser-déplacer.

Question 21 :

Analyses, exportation et établissement de rapports

O29 à 30, 31, 34 et 35 : Quelles données doivent être saisies? Dans quel format? (Tableau, exportation au CSV ou Excel?)

Reponse 21 :

Les données à saisir varieront en fonction du projet. Il pourrait s'agir de questions ouvertes ou de données quantitatives de base. Conformément au critère O33, les réponses exportables à l'un des programmes suivants : MS Excel, MS Word, PDF.

Question 22 :

O32 : Google Analytics constitue-t-il une option acceptable pour accéder aux analyses du site Web?

Reponse 22 :

L'outil de mobilisation doit avoir sa propre fonctionnalité pour saisir les analyses du site Web (par exemple, le nombre de visites ou de commentaires, la date des visites ou des commentaires, etc.). Si Google Analytics est utilisé, veuillez fournir des renseignements dans votre soumission sur la façon dont il sera utilisé et nous examinerons la capacité d'analyse externe pendant les évaluations.

Question 23 :

Exigences cotées , Administrateur

C18 : Pouvez-vous préciser votre intention ici? S'agit-il de bulletins par courriel ou de modèles de courriels qui comprennent des renseignements précis et qui peuvent être personnalisés par le personnel de l'ARC?

Reponse 23 :

Notre intention est d'être en mesure de cerner des termes clés lorsque nous établissons un avis (un courriel nous est envoyé automatiquement) si une entrée comprenant les mots clés cernés est effectuée.

Question 24 :

Collecte et conservation de la rétroaction

C25 : Analyse de texte de base : Pouvez-vous préciser ce en quoi consiste cette fonctionnalité? Vise-t-elle à saisir des mots clés?

Reponse 24 :

Oui, elle vise à résumer, à compter ou à saisir, par exemple, des mots ou des phrases clés ou un nuage de mots.

Question 24:

Annexe B

Il n'y a aucun tableau des frais de service (les réunions, à l'exclusion de la séance de formation, l'élaboration et la personnalisation, les essais d'acceptation par l'utilisateur, la prestation, l'hébergement et le soutien), où les coûts doivent-ils être énumérés?

Reponse 24 :

Ces éléments doivent être inclus dans le coût de l'abonnement.

Question 25 :

L'ARC est-elle disposée à utiliser un logiciel ouvert, comme Drupal CMS? Dans ce cas, il n'y aura aucun coût d'abonnement, uniquement des frais de service pour la personnalisation du produit.

Reponse 25 :

Votre soumission doit comprendre les renseignements sur le logiciel ouvert utilisé. Dans le cadre du contrat, nous nous attendons à ce que le soumissionnaire retenu gère tous les éléments décrits dans la DDP, peu importe le logiciel d'arrière-plan utilisé.