



DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DR)

SOLUTION DES CONNAISSANCES ET DE GESTION D'ÉVÉNEMENTS (KSP).

OBJET DE LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Le présent document ne constitue pas un appel d'offres. La présente 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 les commentaires de la collectivité des fournisseurs pour déterminer la disponibilité des solutions des connaissances et de gestion d'événements. On invite les fournisseurs à fournir des réponses précises aux questions sur les produits décrits dans le présent document. On demande aux fournisseurs de fournir des livres blancs sur les produits, si possible.

L'objet de la présente Demande de renseignements (DR) est de recueillir auprès de l'industrie les renseignements les plus courants possible sur les différentes solutions de gestion des connaissances et de gestion d'événements disponibles.

OBJECTIFS PRINCIPAUX

L'objectif de la présente Demande de renseignements (DR) est de recevoir des renseignements des fournisseurs qui peuvent offrir des solutions d'échange de connaissances qui répondront au mandat du Bureau des relations internationales (BRI). Le mandat du BRI est de tirer profit de la technologie avancée afin de permettre un accès plus large aux ressources et à l'expertise existante pour les administrations nationales et les organisations internationales et régionales.

La solution visée combinera les éléments suivants : la gestion du calendrier des événements, la collaboration, la gestion du contenu, des renseignements statistiques et les rapports liés aux utilisateurs en une solution unique pouvant être exploitée dans de nombreux pays partout dans le monde.

La fonctionnalité de la solution de gestion des connaissances et des événements devrait inclure ce qui suit :

1. contrôles d'accès fondés sur les rôles
2. webinaire (en direct et enregistré)
3. circuit de travail et l'automatisation des processus opérationnels
4. inscription – inscription et authentification par libre-service des nouveaux utilisateurs
5. gestion des documents – saisie et gestion (incluant le contrôle des versions) des données non structurées



6. gestion du contenu et des dossiers – des outils pour gérer le contenu du système
7. pour les collectivités – regroupement et interaction de groupes d'utilisateurs, y compris des fonctions de collaboration, p. ex. un wiki, un forum de discussion
8. pour les événements – la gestion du calendrier et de l'organisation d'événements, l'inscription, la confirmation et les rappels
9. liens externes – saisie et description de données externes hyperliées
10. recherche – découverte au moyen d'une recherche par texte intégral et d'une recherche par métadonnées avec la capacité de grouper et de filtrer les résultats
11. abonnement – avis des changements sélectionnés par l'utilisateur par RSS ou par courriel
12. sondages – sondage structuré et ponctuel
13. établissement de rapports – données d'utilisation
14. accessibilité – répond ou dépasse les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0)
15. interopérabilité – la capacité des utilisateurs finaux à visionner l'interface utilisateur graphique de l'application et à utiliser l'application sur différents types d'ordinateurs, de plates-formes, d'appareils, de réseaux et d'applications afin de collaborer, sans communication préalable, de trouver, de récupérer, de comprendre, d'échanger et de réutiliser du contenu Web.
16. localisation – la capacité de prendre en charge des interfaces et du contenu dans de nombreuses langues.
17. personnalisable :
 - a. tableau de bord personnalisé
 - b. extensible à l'aide de modules d'extension et/ou d'une interface de programmation d'applications (API).

QUESTIONS SUR LA SOLUTION

Veillez fournir des réponses détaillées.

1. Quelle solution des connaissances et de gestion d'événements pouvez-vous fournir?
2. Décrivez l'architecture de la solution.
3. Décrivez la façon dont la solution serait extensible si elle doit prendre en charge des utilisateurs et des volumes additionnels.
4. Veuillez indiquer comment vous répondez aux 17 exigences indiquées dans les objectifs.
5. Pour chaque type de solution des connaissances et de gestion d'événements, veuillez fournir les renseignements suivants :
 - a. Quel est l'objectif de la solution?
 - b. Quelles sont les capacités de cette solution?
 - c. Quelles sont les limites de cette solution?
 - d. Quelles sont les options de déploiement de la solution hôte, et si elle est dans le nuage, précisez les emplacements du serveur?



- e. Quelles sont les capacités standard et personnalisables en matière d'établissement de rapports de votre solution?
 - f. Cette solution peut-elle être mise à niveau (p. ex. mises à jour de logiciels et/ou de micrologiciels) pour s'adapter aux changements de la technologie? Veuillez inclure une feuille de route technologique complète avec une réponse.
 - g. Cette solution ou cette famille de solutions a-t-elle été homologuée, mise à l'essai ou recommandée?
6. Quelle est la disponibilité de votre solution? Peut-elle être conçue et configurée afin de prendre en charge un environnement 7 jours par semaine, 24 heures par jour?
 7. Comment octroyez-vous des licences pour votre solution (en fonction du nombre d'utilisateurs, des UC, du serveur, selon l'appareil, dans l'ensemble de l'entreprise, etc.)?
 8. Quelle est la fréquence des lancements de maintenance et de mises à niveau?
 9. Décrivez les capacités d'authentification et de contrôle d'accès de votre solution, s'il y en a.
 10. Décrivez les capacités de vérification et de journalisation de votre solution.
 11. Quelles méthodes votre solution utilise-t-elle à l'appui de l'intégrité des données?
 12. Avec quelle plate-forme et quel système d'exploitation votre solution est-elle compatible?
 13. Décrivez vos offres de service en matière d'entretien et de soutien (c.-à-d. le prédéploiement, le postdéploiement, la consultation, le soutien après les heures de travail, le soutien sur appel 7 jours par semaine, 24 heures par jour,).
 14. Tout le soutien technique connexe est-il fourni directement à l'ARC par le FEO? Est-ce que des fournisseurs de systèmes tiers ou des fournisseurs tiers de services de maintenance et de soutien sont utilisés?

SÉANCES DE PRÉSENTATION INTERACTIVES

L'ARC peut, à sa seule discrétion, tenir des réunions avec les répondants intéressés qui abordent clairement 80 pour cent des objectifs clés et répondent aux questions décrites ci-dessus afin de leur donner l'occasion d'assurer un suivi à une réponse écrite et de présenter et de discuter de leurs capacités dans le contexte de cette DR au moyen d'une présentation par webinaire.

Si l'ARC décide de tenir des présentations interactives, on communiquera avec les répondants dans les quatre à six semaines suivant la date de fermeture de la DR afin d'établir la date de la présentation. Un ordre du jour joint à l'invitation sera fourni aux répondants intéressés. Il se peut que des questions particulières ou des secteurs d'intérêt à aborder durant la séance soient également abordés en fonction des réponses reçues.

La séance de présentation sur place sera donnée dans la région de la capitale nationale. L'endroit et calendrier exacts seront indiqués dans l'ordre du jour joint à



l'invitation. Toutefois, la séance ne durera jamais plus de trois heures. On demandera également aux fournisseurs d'offrir une version électronique de leur présentation après la séance de présentation.

Les séances avec les fournisseurs aborderont 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 supérieur 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.

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: mary.larkin@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 : Mary Larkin
Téléphone : 613-995-4643
Télécopieur : 613-957-6655
Courriel : mary.larkin@cra-arc.gc.ca