



**RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

**Bid Receiving - PWGSC / Réception des
soumissions - TPSGC**

**Place du Portage, Phase III
Core 0B2 / Noyau 0B2
11 Laurier St./11, rue Laurier
Gatineau
Québec
K1A 0S5
Bid Fax: (819) 997-9776**

**LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address

**Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur**

Issuing Office - Bureau de distribution

Shared Systems Division (XL)/Division des systèmes
partagés (XL)
4C1, Place du Portage Phase III
11 Laurier St./11, rue Laurier
Gatineau
Québec
K1A 0S5

Title - Sujet DISABILITY CASE MANAGEMENT SYSTEM		
Solicitation No. - N° de l'invitation M7594-164700/A		Date 2016-08-24
Client Reference No. - N° de référence du client M7594-164700		GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$XL-129-30420
File No. - N° de dossier 129xl.M7594-164700	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME	
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2016-09-19		Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>		
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Riopel, Andrea		Buyer Id - Id de l'acheteur 129xl
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-1318 ()		FAX No. - N° de FAX (819) 953-3703
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE M5-3-401-183 73 LEIKIN DR., MAILSTOP #40 OTTAWA Ontario K1A0R2 Canada		

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Delivery Required - Livraison exigée See Herein	Delivery Offered - Livraison proposée
Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Telephone No. - N° de téléphone Facsimile No. - N° de télécopieur	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT
SOLUTION DE GESTION DES CAS D'INCAPACITÉ
(SOLUTION GCI)
POUR
LA GENDARMERIE ROYALE DU CANADA (GCR)**

TABLE DES MATIÈRES

1) Contexte et objet de cette demande de renseignements (DDR)	2
1. Besoin.....	2
2. Objectifs	2
3. Contexte	3
4. Groupes d'utilisateurs	4
2) Nature de la demande de renseignements.....	5
3) Nature et format des réponses attendues.....	5
4) Coûts associés aux réponses	5
5) Traitement des réponses.....	5
6) Contenu de cette DDR.....	6
7) Présentation matérielle des réponses	6
8) Demandes de renseignements	6
9) Présentation matérielle des réponses	6

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT
SOLUTION DE GESTION DES CAS D'INCAPACITÉ
(SOLUTION GCI)
POUR
LA GENDARMERIE ROYALE DU CANADA (GRC)**

1) Contexte et objet de cette demande de renseignements (DDR)

1. Besoin

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) souhaite acquérir une solution clé en main de gestion des cas d'incapacité (solution GCI) hébergée par un fournisseur, qui est accessible sur le Web et qui est spécialement conçue en conformité avec les pratiques exemplaires et les processus de traitement relativement à la gestion des cas d'incapacité. La solution GCI sera utilisée par une centaine de spécialistes de la gestion des cas d'incapacité et des mesures d'adaptation au sein de la GRC, dans le but de soutenir avec efficacité les membres qui sont malades ou blessés et de faciliter leur retour au travail avec succès et en toute sécurité. Les membres malades/blessés ayant besoin de services de gestion de cas, ainsi que leurs superviseurs, auront accès aux renseignements qui les concernent au moyen des portails Web et du portail Web réservé aux employés.

2. Objectifs

Les spécialistes du Programme de gestion des cas d'incapacité et des mesures d'adaptation utiliseront la solution GCI pour :

- a) Saisir les renseignements personnels, médicaux et liés aux blessures/maladies des employés, y compris concernant les limites, restrictions et capacités fonctionnelles des employés, ainsi que les détails sur leur retour au travail et les activités relatives aux mesures d'adaptation, et accéder à ces renseignements et détails;
- b) Soutenir une coordination efficace et efficiente des activités parmi les intervenants internes pour faire en sorte que l'expertise nécessaire puisse être consacrée à une intervention rapide et au processus de retour au travail et de prise de mesures d'adaptation;
- c) Promouvoir l'uniformité et l'adoption de pratiques exemplaires dans l'ensemble de la GRC et réduire au minimum le fardeau administratif par : la création automatique de tâches prédéfinies de gestion des cas d'incapacité et de normes connexes de niveau de service; la production automatique de notes sur les cas; l'accès à des modèles de lettres préétablis et à des formulaires; l'accès direct aux lignes directrices à l'intention des médecins.

- d) Appuyer et démontrer les efforts que déploie la GRC pour respecter son obligation de prendre des mesures d'adaptation;
- e) Protéger les renseignements médicaux des membres de manière à ce que seuls les utilisateurs détenant une attestation médicale soient autorisés à avoir accès à ces renseignements;
- f) Cerner facilement les tendances qui souligneront les difficultés et lacunes possibles et apporter au besoin des changements aux politiques et aux stratégies de gestion des cas d'incapacité et des mesures d'adaptation;
- g) Surveiller et évaluer le rendement du programme de gestion des cas d'incapacité à l'aide des tableaux de bord de gestion et de la production de rapports prédéfinis ou personnalisés à partir du bureau de l'utilisateur.

3. Contexte

La GRC est en train de moderniser son programme de gestion des cas d'incapacité. Le Programme de gestion des cas d'incapacité et des mesures d'adaptation de la GRC permet de gérer activement les cas d'employés qui souffrent d'une maladie ou d'une blessure, liée ou non au travail, dans le but de favoriser le rétablissement de ces employés et leur retour au travail en toute sécurité.

Des services de gestion des cas d'incapacité sont offerts par l'intermédiaire des bureaux des Services de santé de la GRC, lesquels sont répartis dans dix (10) endroits au Canada, à savoir St. John's, Terre-Neuve; Bedford, Nouvelle-Écosse; Fredericton, Nouveau-Brunswick; Westmount, Québec; Ottawa, Ontario; Newmarket, Ontario; Winnipeg, Manitoba; Regina, Saskatchewan; Edmonton, Alberta; et Vancouver, Colombie-Britannique. Les bureaux des Services de santé s'appuient sur le personnel suivant : conseillers et conseillères en gestion des cas d'incapacité, médecins, psychologues, infirmiers et infirmières, employés de soutien administratif et autres spécialistes, et tous ont un rôle à jouer pour soutenir le retour au travail en toute sécurité des employés.

Le centre de décision du Programme de gestion des cas d'incapacité et des mesures d'adaptation, situé à Ottawa, est chargé d'établir une orientation stratégique et d'assurer une surveillance. Le centre de décision s'occupe également d'élaborer et de diffuser des cadres de travail, des outils et des directives afin de favoriser une approche uniforme dans la gestion des cas d'incapacité au sein de la GRC.

La GRC compte environ 18 000 policiers (membres réguliers) et 10 000 civils (membres civils et employés de la fonction publique) qui fournissent des services policiers et des services de soutien dans l'ensemble du Canada, y compris dans toutes les provinces et tous les territoires, ainsi que dans plus de 150 municipalités. En tout temps, de 600 à 700 membres sont absents du travail durant 30 jours ou plus en raison d'une maladie ou d'une blessure, qu'elle soit liée au travail ou non. Le régime d'assurance-invalidité de la GRC destiné aux membres réguliers et aux civils s'autofinance. Toutes les absences de membres causées par des maladies ou des blessures à court terme et à long terme, et liées ou non au travail, sont gérées à l'interne. La GRC met tout en œuvre pour gérer plus efficacement ces absences grâce à une gestion proactive des cas, à des activités d'intervention rapide et à des services de soutien efficaces.

La mise en place d'une solution GCI joue un rôle essentiel dans l'atteinte des objectifs d'un programme de gestion des cas d'incapacité et des mesures d'adaptation qui soit moderne et intégré.

4. Groupes d'utilisateurs

La solution GCI permettra de créer un outil commun et configurable capable de soutenir les activités de divers groupes d'utilisateurs de la GRC, incluant, sans toutefois s'y limiter :

- a) Les conseillers et conseillères en gestion des cas d'incapacité sont les principales personnes-ressources pour les membres, les superviseurs, l'équipe de la santé au travail de la GRC et les autres intervenants; ils et elles s'occupent de diriger et de consigner les activités de gestion des cas et de coordonner le soutien à une intervention rapide, à un retour au travail et à la prise de mesures d'adaptation.
- b) L'équipe de la santé au travail (EST) comprend les médecins, les psychologues et les infirmiers et infirmières de la GRC. Le rôle principal de l'EST dans le processus de gestion des cas d'incapacité et des mesures d'adaptation consiste à évaluer l'information sur les capacités fonctionnelles et médicales et à établir une documentation à l'appui de cette information, ainsi qu'à vérifier si la personne touchée reçoit les traitements médicaux appropriés en temps opportun.
- c) Les dirigeants des Relations employeur-employés (DREE) s'assurent que les mesures d'adaptation sur les lieux de travail sont prises de façon uniforme dans l'ensemble de la GRC; si un employé ne peut bénéficier de mesures d'adaptation raisonnables, les DREE déterminent si la GRC a respecté son obligation de prendre des mesures d'adaptation.
- d) Les superviseurs ont un rôle actif à jouer lorsqu'il s'agit de soutenir les membres malades ou blessés qui sont sous leur supervision, de contribuer à leur retour au travail et de planifier pour eux des mesures d'adaptation. Les superviseurs enclenchent le processus de gestion des cas d'incapacité et des mesures d'adaptation, et ils ont besoin d'avoir accès aux ressources et à l'information nécessaires pour être en mesure de soutenir efficacement les membres.
- e) Les membres doivent aviser leur superviseur de leur absence causée par une maladie ou une blessure et lui fournir l'information nécessaire et les documents à l'appui de leur absence. Ils doivent aussi respecter les conditions de leur évaluation médicale et de leur programme de traitement et participer à la planification de leur retour au travail et des mesures d'adaptation qui seront prises à leur endroit.
- f) Le Programme de gestion des cas d'incapacité et des mesures d'adaptation fait en sorte que toutes les politiques, procédures, pratiques exemplaires et normes de niveaux de service liées au retour au travail et aux mesures d'adaptation découlant de la gestion des cas d'incapacité soient bien structurées, comprises et harmonisées et qu'elles soient appliquées de façon uniforme dans l'ensemble de la GRC.
- g) Les cadres supérieurs supervisent l'administration du Programme de gestion des cas d'incapacité et des mesures d'adaptation et fournissent une orientation stratégique fondée sur des preuves.

Environ une centaine d'utilisateurs, ce qui comprend les conseillers et conseillères en gestion des cas

d'incapacité, les membres de l'EST, les DREE et les responsables du Programme de gestion des cas d'incapacité et des mesures d'adaptation, utiliseront toutes les composantes de la solution GCI; environ 600-700 membres qui sont absents pour cause de maladie et leurs superviseurs respectifs auront accès en tout temps à l'information les concernant au moyen du portail pour employés et du portail pour superviseurs respectivement; environ une dizaine de cadres supérieurs chargés de superviser le programme auront accès à un tableau de bord de gestion et aux rapports réguliers sur les tendances et les données du Programme de gestion des cas d'incapacité et des mesures d'adaptation.

2) Nature de la demande de renseignements

Cette demande n'est pas un appel d'offres. Cette DDR ne donnera pas lieu à l'attribution d'un contrat. Par conséquent, les fournisseurs éventuels de tous biens ou services décrits dans cette DDR ne devraient pas réserver des stocks ou des installations, ni affecter des ressources en fonction des renseignements présentés dans cette DDR. Cette DDR ne donnera pas lieu non plus à l'établissement d'une liste de fournisseurs. Par conséquent, le fait qu'un fournisseur éventuel réponde ou non à cette DDR ne l'empêchera pas de participer à tout processus d'acquisition ultérieur. En outre, la présente DDR n'entraînera pas nécessairement l'achat de l'un ou de l'autre des biens et des services qui y sont décrits. Cette DDR vise seulement à obtenir les observations de l'industrie sur les points qui y sont abordés.

3) Nature et format des réponses attendues

Les répondants sont invités à présenter leurs commentaires, préoccupations, et, le cas échéant, des recommandations pertinentes sur la façon de répondre aux besoins et aux objectifs définis dans cette DDR. Ils sont également invités à commenter le contenu, la forme et/ou le plan de tous documents préliminaires joints à cette DDR. Les répondants sont priés d'explicitier les hypothèses qu'ils avancent dans leur réponse.

4) Coûts associés aux réponses

Le Canada ne remboursera pas les dépenses engagées pour répondre à cette DDR.

5) Traitement des réponses

- a) **Utilisation des réponses:** Les réponses ne seront pas soumises à une évaluation officielle. Toutefois, le Canada pourra les utiliser pour élaborer ou modifier ses stratégies d'acquisition ou tous documents préliminaires joints à cette DDR. Le Canada examinera toutes les réponses reçues d'ici la date de clôture de la DDR. Cependant, s'il le juge opportun, il pourrait examiner les réponses reçues après la date de clôture de la DDR.
- b) **Équipe d'examen:** Une équipe d'examen composée de représentants du client (selon le cas) et de fonctionnaires de TPSGC examinera les réponses reçues. Ce dernier se réserve le droit d'engager des consultants indépendants ou de recourir aux services des ressources du gouvernement qu'il juge nécessaire pour examiner toute réponse. Toutes les réponses ne seront pas nécessairement soumises à l'examen de tous les membres de l'équipe d'examen.
- c) **Confidentialité:** Les répondants devraient indiquer les parties de leur réponse qu'ils jugent de nature exclusive ou confidentielle. Le Canada traitera les réponses selon les dispositions de la Loi sur l'accès à l'information.
- d) **Activité de suivi:** Le Canada peut, à sa discrétion, communiquer avec tous répondants pour leur demander toutes questions supplémentaires ou clarifications relativement à un aspect ou l'autre d'une réponse.

6) Contenu de cette DDR

- a) Cette DDR contient une demande de soumissions préliminaire. Ce document demeure un travail en cours et les répondants ne devraient pas supposer que des nouvelles dispositions ou exigences ne seront pas ajoutées à toute demande de soumissions qui, au bout du compte, pourrait être diffusée par le Canada. Pas plus que les répondants devraient supposer qu'aucune des dispositions ou aucun des besoins ne sera supprimé ou révisé. Des observations concernant ce document préliminaire seraient appréciées.
- b) Cette DDR contient également des questions précises à l'intention de l'industrie.

7) Présentation matérielle des réponses

- a) **Page couverture:** Si la réponse est donnée en plusieurs volumes, les répondants sont priés d'indiquer sur la page de couverture de chaque volume le titre de la réponse, le numéro de la demande, le numéro du volume et sa raison sociale complète.
- b) **Page titre:** La première page de chaque volume de la réponse, succédant la page de couverture, devrait être la page titre qui devrait contenir :
 - i. le titre de la réponse du répondant et le numéro du volume;
 - ii. le nom et l'adresse du répondant;
 - iii. le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant;
 - iv. la date;
 - v. le numéro de la DDR.
- c) **Système de numérotation:** Les répondants sont priés d'utiliser dans leur réponse un système de numérotation correspondant à celui de cette DDR. Toute référence à des documents descriptifs, à des manuels techniques et à des brochures accompagnant la réponse devrait respecter ce système.
- d) **Nombre de copies:** Le Canada demande aux répondants de soumettre 1 copie de leurs réponses.

8) Demandes de renseignements

Comme il ne s'agit pas d'un appel d'offres, le Canada ne répondra pas nécessairement aux demandes de renseignements écrites des fournisseurs ou ne distribuera pas nécessairement les réponses à tous les fournisseurs éventuels. Toutefois, les répondants qui ont des questions relatives à la DDR peuvent s'adresser à la personne suivante :

Autorité contractante :	Andrea Riopel
Courriel :	andrea.riopel@pwgsc-tpsgc.gc.ca
Téléphone :	873-469-3984

9) Présentation matérielle des réponses

- a) **Délai de présentation des réponses et adresse d'expédition:** Les fournisseurs intéressés devraient adresser leur réponse à l'autorité contractante dont le nom figure ci-dessus. Les réponses doivent être reçues au plus tard à l'heure et à la date indiquées à la page 1 de ce document.
- b) **Responsabilité en ce qui a trait à la réception des réponses dans les délais prescrits:** Il incombe à chaque répondant de s'assurer que sa réponse est livrée à la bonne adresse et qu'elle est reçue dans les délais prescrits.

- c) **Identification des réponses:** Chaque répondant devrait s'assurer que son nom et son adresse, ainsi que le numéro de la DDR et la date de clôture figurent lisiblement sur l'enveloppe.

Annexe A

Généralités

1. Quels sont les attestations/critères que vous recommanderiez d'inclure dans l'énoncé des travaux pour s'assurer que les fournisseurs offrent une solution **clé en main** pour la gestion des cas d'incapacité (c.-à-d. pas une solution de gestion de cas générique)?
2. La GRC propose trois étapes contractuelles : l'étape de mise en œuvre, l'étape d'abonnement et l'étape de clôture du contrat. Durant l'étape de clôture du contrat, l'entrepreneur mènera des activités visant à assurer la transition de la solution vers un nouvel arrangement pour la GRC, sans qu'il n'y ait d'interruption de service pour les utilisateurs. Quelle est la capacité du fournisseur d'assurer une transition harmonieuse, efficace et complète?
3. Veuillez fournir un modèle d'entente sur les niveaux de service (ENS) pour la solution, qui serait proposé pour ce type de besoin.

Sécurité

4. Pendant la durée du contrat, le fournisseur aura-t-il besoin à un moment ou un autre d'avoir accès aux données protégées de la GRC? Veuillez indiquer le nombre estimatif d'employés, et préciser leur titre, qui pourraient avoir besoin d'accéder à des données protégées et pour quelles raisons.
5. Décrivez comment les renseignements médicaux comme les diagnostics seront protégés de manière à ce que seuls les utilisateurs autorisés (personnel médical) puissent avoir accès à ces renseignements. D'autres renseignements, y compris concernant les limites, restrictions et capacités fonctionnelles, devraient être accessibles à tous les utilisateurs chargés d'aider les employés à retourner au travail. Comment les contrôles d'accès en fonction des rôles seront-ils instaurés pour les utilisateurs réguliers et pour les utilisateurs administratifs?
6. La GRC a besoin que toutes les activités des utilisateurs soient évaluées en cas de menaces internes et que des événements soient créés advenant la détection d'un risque. Quels sont les types de menaces internes qu'a mentionnées le fournisseur jusqu'à maintenant? Que fait actuellement le fournisseur pour détecter, définir et gérer ces menaces? Dans quelle mesure la solution permet-elle de surveiller toutes les menaces internes et comment la GRC en serait-elle avisée? Comment la solution protège-t-elle la GRC contre les menaces possibles par d'autres clients?
7. La GRC doit assurer la transparence pour ce qui est de toutes les atteintes à la sécurité qui affectent les services ou les données de la GRC. Décrivez les atteintes à la sécurité susceptibles de se produire dans l'industrie et dont le fournisseur est conscient, et fournissez de l'information sur les atteintes à la sécurité contre lesquelles le fournisseur a des mécanismes de protection. Que fait actuellement le fournisseur pour détecter, définir et gérer ces atteintes à la sécurité? Le fournisseur est-il en mesure de signaler rapidement et intégralement à ses clients ces atteintes à la sécurité?
8. La GRC doit s'assurer que toutes les données demeurent dans les centres de données canadiens et à l'intérieur des frontières canadiennes. Dans quelle mesure votre solution répond-elle à cette exigence?

9. La GRC exige que toutes les activités du fournisseur supposant l'utilisation des données de la GRC soient entièrement consignées et vérifiables. Elle exige aussi que le fournisseur obtienne l'approbation écrite de la GRC avant d'avoir accès aux données. Dans quelle mesure la solution proposée permet-elle de vérifier intégralement les activités du fournisseur?
10. La GRC exige un niveau élevé de confiance pour ce qui est de l'identité des utilisateurs et elle utilise pour ce faire une méthode d'authentification à deux facteurs. Votre solution prévoit-elle une authentification à deux facteurs? Veuillez décrire le processus ainsi que le type et la marque (s'il y a lieu) de la composante d'authentification à deux facteurs prévue par le système. Cette exigence s'applique aux utilisateurs réguliers et aux utilisateurs administratifs. Est-ce que l'authentification forte à deux facteurs respecte les normes de l'industrie telles que FIPS-140-2, CST, NIST, etc.?
11. La GRC doit faire chiffrer toutes les données inactives et en transit. Dans quelle mesure votre solution répond-elle à cette exigence? Quel type/niveau de chiffrement le fournisseur utilise-t-il? Quelles sont les normes qui sont respectées pour le chiffrement?
12. La GRC pourrait vouloir utiliser un service de gestion de clés pour l'entreposage et la gestion des clés de chiffrement. Comment répondriez-vous à cette exigence? Comment le fournisseur pourrait-il traiter les demandes si les clés ne se trouvent pas au même endroit que votre logiciel?
13. La GRC doit assurer l'intégrité des données. Une solution est-elle en place pour assurer l'intégrité des données durant le téléversement et le téléchargement des données?
14. La GRC doit avoir accès aux données en tout temps. Une solution est-elle en place pour ce qui est de la redondance et/ou de la sauvegarde/restauration des données?

Technologie liée à la stratégie

Dans quelle mesure la solution proposée pourrait-elle satisfaire aux exigences ci-après?

15. La GRC pourrait vouloir utiliser un fournisseur de services électroniques sécurisés d'identification de manière à assurer des services uniformes d'identification externes.
16. La GRC a besoin que la solution soit une plateforme ouverte permettant à la GRC d'élargir la solution en y ajoutant des composantes, d'intégrer les solutions de la GRC et d'automatiser des tâches au moyen de la solution.
17. La GRC a besoin d'un moyen de gérer la conservation de l'information, qui prévoit notamment divers délais de conservation et d'élimination des données.
18. La GRC a besoin d'un moyen pour automatiser, grâce à l'interface ou aux scripts d'un système, les exportations, les fouilles et les tâches administratives/de soutien de base.

19. La GRC a besoin que les principales fonctions administratives soient accessibles grâce à l'intégration. Par exemple, la solution GCI permettrait-elle de mettre à jour les renseignements sur les employés à partir d'un système de RH interne de la GRC (PeopleSoft)?
20. La GRC pourrait avoir besoin d'une solution multiplateformes capable de soutenir les fonctions administratives clés dans un lieu de travail mobile. Dans ce type de lieu de travail, il est possible qu'il n'y ait aucune connexion ou que la connexion soit intermittente.
21. La GRC a besoin que toutes les données puissent être extraites à l'aide de la solution, dans un format non exclusif et utilisable en tout temps.
22. La GRC a besoin que la solution Web ne repose pas sur un environnement Java Runtime (JRE).
23. La GRC doit pouvoir évaluer le rendement, la disponibilité et la sécurité de ses solutions en tout temps en utilisant des processus et des outils internes et/ou les outils d'une tierce partie.
24. La GRC aura besoin de rapports en ligne (p. ex. sur le rendement de la solution et la disponibilité ou l'interruption de service) sur les services fournis. Quels sont les types de rapports disponibles et dans quelle mesure les rapports peuvent-ils être générés rapidement en ligne?
25. La GRC pourrait avoir besoin d'un environnement géré/à locataires multiples.

Normes

26. La GRC a besoin que les applications Web soient accessibles suivant la norme WCAG 2.0, niveau AA. Votre solution respecte-t-elle la norme WCAG 2.0?
27. La GRC a besoin de se conformer aux normes ITSG 33 du CSTC. Votre solution respecte-t-elle les normes ITSG 33?

Informations sur la licence

28. Veuillez décrire votre type de licence (c.-à-d. selon le type d'utilisateur, par ordinateur, par serveur, par entreprise, etc.).
29. Veuillez décrire les modalités de votre licence (c.-à-d. perpétuelle ou par abonnement).
30. La solution proposée est-elle entièrement offerte en anglais et en français (canadien)? Sinon, veuillez énumérer les composantes qui sont offertes dans les deux langues.