

Questionnaire en ligne de demande de renseignements - copie hors ligne (septembre 22)

Administrator Toolbar

Aller à la page:

Page 1

Questions de la demande d'information - Élections Canada - Projet des centres de contact (EC3)

0%

Instructions

- Veuillez répondre aux questions du sondage en fonction de votre solution.
- L'astérisque (*) indique qu'il s'agit d'un champ obligatoire.
- Donnez des renseignements additionnels si aucune des réponses ne s'applique à votre solution. .

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR L'ENTREPRISE

1) *Entreprise :

2) *Adresse :

3) *Personne-ressource de l'entreprise (nom du répondant) :

4) *Titre de la personressource de l'entreprise :

5) *Numéro de téléphone de la personne-ressource :

6) *Courriel de la personne-ressource :

7) *Aperçu général de votre solution répondant aux exigences d'Élections Canada

8) Depuis combien d'années votre entreprise exerce-t-elle ses activités?

9) De quelle façon votre solution a-t-elle évoluée? Sur quelle période cette évolution s'est-elle déroulée?

10) Quelles sont les limites de vos services?

11) Possédez-vous de la documentation technique que vous pouvez transmettre à Élections Canada? Cochez les réponses qui s'appliquent.

Si oui, veuillez envoyer toute la documentation en pièce jointe par courriel lorsque vous soumettez votre demande d'information. Les instructions pour l'envoi de la documentation par courriel se trouvent sur la page couverture de la demande d'information.

- Document sur les normes d'exploitation pour votre solution
- Documentation technique pour votre solution
- Autre

CAPACITÉS GÉNÉRALES DU SYSTÈME

12) Quelles sont les principales fonctions comprises dans votre solution ou offertes par celle-ci? Veuillez dresser la liste de ces fonctions et les décrire brièvement.

	Option	Si oui, veuillez expliquer
Base de connaissances	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input type="text"/>
Gestion de cas (Gestion du flux de travaux)	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input type="text"/>
Gestion des coordonnées des clients	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input type="text"/>
Gestion de l'effectif	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input type="text"/>
Mode de communication	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input type="text"/>
Libre-service	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input type="text"/>
Analyses et rapports	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input type="text"/>
Autre (veuillez préciser)	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input type="text"/>

Administrator Toolbar	Option	Si oui, veuillez expliquer Aller à la page: page 1 <input type="checkbox"/> Aller

13) La solution permet-elle la prise en charge de produits de téléphonie afin de permettre l'intégration entre votre solution de système de gestion de cas et les produits de téléphonie?

- Option Oui
 Non

Si oui, de quel(s) produit(s) de télécopie s'agit il? Boîte pour réponse ouverte

Veuillez décrire brièvement ce processus d'intégration (en termes techniques et non techniques)

14) La solution permet-elle la prise en charge de produits de télécopie afin de permettre l'intégration entre votre solution de système de gestion de cas et les produits de télécopie?

- Option Oui
 Non

Si oui, de quel(s) produit(s) de télécopie s'agit il?

Veuillez décrire brièvement ce processus d'intégration (en termes techniques et non techniques).

15) La solution permet-elle la prise en charge de systèmes de courriel afin de permettre l'intégration entre votre solution de système de gestion de cas et les systèmes de courriel?

- Option Oui
 Non

Si oui, de quel(s) système(s) de courriel s'agit il?

Veuillez décrire brièvement ce processus d'intégration (en termes techniques et non techniques)

16) La solution permet-elle la fusion des modes de réception des demandes suivantes pour créer un dossier de cas à partir de l'interaction initiale à l'aide de ces modes?

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques)

	Option	Décrire Brièvement
Documents téléchargés	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
Télécopies entrantes	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
Courriel	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
Transactions téléphoniques	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
Formulaires Web	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	

17) La solution permet-elle l'intégration avec des réseaux sociaux afin d'établir des liens avec des cas ou d'autres types de dossiers?

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

	Option	Décrire Brièvement
Facebook	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
Twitter	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
Autre :	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	

18) La solution permet-elle l'intégration avec des systèmes de gestion des documents?

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

Administrator Toolbar	Option	Décrire Brièvement Aller à la page: <input type="text" value="page 1"/> <input type="button" value="Aller"/>
GCDocs	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
SharePoint	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
Autre :	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	

19) La solution comprend-elle une base de connaissances intégrée?

Option

- Oui
 Non

Si oui, veuillez donner des précisions (en termes techniques et non techniques).

Sinon, quels modules/ajouts peuvent être intégrés à ce produit ou sont compatibles avec celui-ci afin de permettre l'accès aux dépôts de connaissances avec le composant de gestion de cas?

20) La solution comprend-elle un moteur de règles opérationnelles intégré?

Option

- Oui
 Non

Veuillez décrire brièvement cette fonction (en termes techniques et non techniques).

21) La solution permet-elle de saisir et de gérer les coordonnées des clients?

Option

- Oui
 Non

Veuillez décrire brièvement cette fonction (en termes techniques et non techniques).

22) La solution permet-elle d'établir des liens avec des cas ou d'autres types de dossiers? Par exemple, est-ce possible d'ajouter un lien à une page web qui ferait en sorte que, si l'utilisateur clique sur le lien, un cas est créé.

For example, can a link be added to a web page that would generate a new case file in the solution when an end-user click on the link?

Administrator Toolbar

- Option
 Oui
 Non

Aller à la page:

Page 1

Veillez décrire brièvement cette fonction (en termes techniques et non techniques).

23) La solution intègre-t-elle un système de gestion des identités et de l'accès (GIA)?

- Option
 Oui
 Non

Veillez décrire brièvement cette fonction (en termes techniques et non techniques).

Si c'est le cas, le produit GIA a-t-il une interface de programmation d'applications (API) pouvant être optimisées par des tierces parties?

- Oui
 Non

Veillez décrire brièvement cette fonction (en termes techniques et non techniques).

24) Votre solution s'intègre-t-elle à la GIA de tierces parties?

- Option
 Oui
 Non

Veillez décrire brièvement cette fonction (en termes techniques et non techniques).

25) La solution permet-elle de créer des champs de données uniques prêts à l'emploi sans codage?

- Option
 Oui
 Non

Si oui, les champs peuvent-ils être réutilisés pour de multiples types de cas?

- Oui
 Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

Si oui, les champs sont-ils toujours présents à la suite d'une mise à niveau logicielle?

- Oui
 Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

Administrator Toolbar

Aller à la page:

Page 1 Aller

Si oui, ces champs peuvent-ils être utilisés à des fins de production de rapports? Oui Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

26) La solution permet-elle de créer et de gérer de multiples types de cas?

Option Oui Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

Si oui, est-ce que chacun des types de cas est associé à un flux de travail unique? Oui Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

27) La solution permet-elle de créer et de gérer de multiples sous-types de cas?

Option Oui Non

Si oui, le sous-type de cas peut-il hériter du flux de travail de son parent? Oui Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

Si oui, le sous-type de cas peut-il hériter des champs de données uniques de son parent? Oui Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

28) La solution est-elle assez extensible pour pouvoir gérer une augmentation importante du volume d'utilisateurs (p. ex. de 500 à 5 000 utilisateurs)?

Option Oui

Administrator Toolbar

Non

Aller à la page:

Page 1

Aller

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon la gestion du cycle de vie de l'identité est mise en œuvre (en termes techniques et non techniques).

29) La solution est elle assez extensible pour gérer une augmentation importante du volume ou du nombre de cas créés, peu importe le mode de communication utilisé pour accéder au système de gestion de cas (p. ex. de 10 000 à 1,5 million de cas créés par année)?

Option

Oui

Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

30) La solution offer-t-elle la possibilité d'établir un contrat de licence flexible afin de permettre d'augmenter ou de diminuer mensuellement le nombre de licences en plus des licences de base annuels (p. ex. 500 licences d'utilisateur annuelles et acquisition de 4 500 licences additionnelles pour une période de 3 mois pour un total de 5 000 licences).

Option

Oui

Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

Est-il possible d'adopter un modèle de prix calculé au prorata pour les licences utilisées uniquement pendant quelques mois?

Oui

Non

Commentaires :

Quel est le délai à respecter pour ajouter ou retirer des licences?

Select best choice:

Commentaires :

31) Quel est le nombre maximum d'utilisateurs simultanés qui peut être accepté par la solution?

Veuillez saisir le nombre maximum d'utilisateurs simultanés :

Veuillez décrire de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

Administrator toolbar
réutilisables?

32) La solution offre-t-elle la possibilité de créer et de générer des rapports de base et des rapports personnalisés

Option Oui Non

Veillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

33) La solution offre-t-elle un accès aux données afin que d'autres systèmes et outils (p. ex. outils ou systèmes de renseignements d'affaires et d'analytique d'affaires) puissent extraire des données pour la production de rapports personnalisés?

Option Oui Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon s'effectue l'intégration des outils de renseignements/d'analytique d'affaires et du système de gestion de cas (en termes techniques et non techniques).

Si oui, la solution peut-elle être mise en œuvre sans ralentir ou modifier l'expérience de l'utilisateur ou la fonctionnalité de l'application? Oui Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon s'effectue l'intégration des outils de renseignements/d'analytique d'affaires et du système de gestion de cas (en termes techniques et non techniques).

34) La documentation concernant la solution et ses composantes est-elle :

- Consultables?
- Présentées dans un index?
- Accessible en ligne?

Commentaires :

35) Heures de service et normes de service pour la résolution de cas : Est-ce que différentes ententes sur le niveau de service peuvent s'appliquer à différents types et sous-types de cas?

Option: Oui Non

Commentaires :

36) L'entente sur le niveau de service peut-elle être mesurée pour inclure uniquement les heures de service (p. ex. l'entente sur le niveau de service n'est pas mesurée en dehors des heures « normales »)?

Option: Oui Non

Commentaires :

Administrator Toolbar

Aller à la page:

Page 1

A1) Quels sont les flux de travail d'origine et de quelle façon sont-ils définis ou schématisés? Veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques)

Questions de la demande d'information - Élections Canada - Projet des centres de contact (EC3)

14%

CAPACITÉS RELATIVES AUX FORMULAIRES WEB

37) La solution offre-t-elle la possibilité de créer des formulaires Web?

Option: Oui
 Non

Commentaires :

38) L'administrateur du système peut-il créer de nouveaux formulaires Web au besoin?

Option Oui
 Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques) :

39) Les formulaires Web sont-ils créés directement dans le système de gestion de cas?

Option Oui
 Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques) :

40) Les formulaires Web sont-ils gérés directement dans le système de gestion de cas?

Option: Oui
 Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques) :

41) Les formulaires Web peuvent-ils comprendre des noms de champ, des valeurs de menu déroulant, etc., dans la langue choisie par le client lors de l'ouverture de session?

Par exemple, si un utilisateur francophone ouvre une session dans l'application de formulaire Web et que sa langue de préférence est le français, tous les menus et les valeurs dans l'application de formulaire Web seront affichés en français. Si un utilisateur anglophone accède à la même application de formulaire Web, les menus et les valeurs seront affichés en anglais.

Option: Oui
 Non

Commentaires :

Administrator Toolbar

Aller à la page:

Page 2

42) Les formulaires Web peuvent-ils être personnalisés? Par exemple, l'interface peut-elle être personnalisée?

Option:

- Oui
 Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé et dans quelle mesure les formulaires Web peuvent être personnalisés (en termes techniques et non techniques) :

43) La solution offre-t-elle une capacité d'intégration de formulaires Web?

Option:

- Oui
 Non

Commentaires :

44) Des formulaires Web peuvent-ils être hébergés à l'extérieur du système de gestion de cas?

Option

- Oui
 Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon les formulaires Web hébergés à l'externe sont intégrés au système de gestion de cas (en termes techniques et non techniques) :

Si des formulaires Web peuvent être hébergés à l'extérieur du système de gestion de cas, un formulaire Web soumis et les renseignements sélectionnés dans celui-ci peuvent-ils automatiquement devenir un dossier de cas dans le système de gestion de cas?

- Oui
 Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon les formulaires Web hébergés à l'externe sont intégrés au système de gestion de cas (en termes techniques et non techniques) :

Si des formulaires Web sont hébergés à l'extérieur du système de gestion de cas, est-il possible qu'un utilisateur télécharge un document dans le formulaire Web et que, lorsque le formulaire est soumis, les renseignements sélectionnés dans celui-ci et le fichier téléchargé deviennent automatiquement un dossier de cas?

- Oui
 Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon les formulaires Web hébergés à l'externe sont intégrés au système de gestion de cas (en termes techniques et non techniques) :

Administrator Toolbar

Aller à la page:

Page 2

Aller

45) Des formulaires Web peuvent-ils être hébergés au sein du système de gestion de cas?

Option Oui
 Non

Si oui, un formulaire Web soumis et les renseignements sélectionnés dans celui-ci peuvent-ils automatiquement devenir un dossier de cas? Oui
 Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon les formulaires Web hébergés à l'interne sont intégrés au système de gestion de cas (en termes techniques et non techniques).

Si des formulaires Web sont hébergés au sein du système de gestion de cas, est-il possible qu'un utilisateur télécharge un document dans le formulaire Web et que, lorsque le formulaire est soumis, les renseignements sélectionnés dans celui-ci et le fichier téléchargé deviennent automatiquement un dossier de cas? Oui
 Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon les formulaires Web hébergés à l'interne sont intégrés au système de gestion de cas (en termes techniques et non techniques).

46) La solution offre-t-elle une capacité d'acheminement des formulaires Web automatisée?

Option Oui
 Non

Commentaires :

Si oui, est-il possible d'affecter une personne en particulier à un cas une fois le formulaire Web soumis? Oui
 Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon le système de gestion de cas et/ou l'application de formulaire Web sont configurés pour permettre cette action (en termes techniques et non techniques).

Si la configuration est différente pour l'hébergement interne et externe de l'application de formulaire Web, veuillez décrire les deux méthodes d'hébergement (en termes techniques et non techniques).

47) La solution offre-t-elle une capacité d'authentification des formulaires Web?

Option:
Administrator Toolbar

- Oui
- Non

Aller à la page:

Page 2

Commentaires :

Le formulaire Web comprend-il une fonction lui permettant de reconnaître l'identité de la personne qui l'a soumis?

- Oui
- Non

Si oui, veuillez décrire brièvement le fonctionnement de cette méthode d'authentification pour l'application de formulaire Web hébergée à l'externe ou à l'interne.

Si la configuration est différente pour l'hébergement interne et externe de l'application de formulaire Web, veuillez décrire les deux méthodes d'hébergement (en termes techniques et non techniques).

Consulter les réponses: [PDF](#) [Word](#)

Questions de la demande d'information - Élections Canada - Projet des centres de contact (EC3)

28%

NORMES

48) La solution est-elle compatible avec les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0?

- Option: Oui
 Non

Commentaires :

49) La solution permet-elle le chiffrement pour les données sauvegardées localement (requis pour les données « Protégé B ») de façon conforme à la directive ITSB 111 du Centre de la sécurité des télécommunications?

- Options: Oui
 Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé du point de vue technique.

50) La solution permet-elle le chiffrement pour les données en transit (requis pour les données « Protégé B ») de façon conforme à la directive ITSB 111 du Centre de la sécurité des télécommunications?

- Option: Oui
 Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé du point de vue technique.

51) La solution permet-elle l'authentification à deux facteurs?

- Option: Oui
 Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé du point de vue technique.

52) De la documentation multilingue destinée aux utilisateurs ou relative au fonctionnement est-elle disponible pour la solution? Si c'est le cas, veuillez préciser dans quelles langues elle est offerte.

- Sélections: Sans objet
 En anglais seulement
 En français seulement
 En français et en anglais

Administrator Toolbar

Autre, veuillez préciser :

Aller à la page:

Page 3

Aller

Si d'autres s'il vous plaît spécifier:

Commentaires :

53) L'utilisateur peut-il passer de l'interface en anglais canadien à l'interface en français canadien et vice versa sans avoir à fermer sa session ou à réinstaller la solution?

Option:

Oui

Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé du point de vue de l'utilisateur.

54) La solution permet-elle d'afficher des articles de la base de connaissances en anglais canadien ET en français canadien côte à côte sur un même écran?

Option:

Oui

Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé du point de vue de l'utilisateur.

[Retour](#)

[Enregistrer la page](#)

[Sauvegarder et continuer plus tard](#)

[Suivant](#)

Consulter les réponses:

[PDF](#)

[Word](#)

Questions de la demande d'information - Élections Canada - Projet des centres de contact (EC3)

42%

STOCKAGE ET SAUVEGARDE

55) Quel est le type de cycle de sauvegarde recommandé pour le stockage local des données?

56) Quel est le type de cycle de sauvegarde recommandé pour le stockage externe des données?

57) De façon générale, quel est le temps nécessaire pour la restauration complète des données à partir d'un emplacement de stockage local?

58) De façon générale, quel est le temps nécessaire pour la restauration complète des données à partir d'un emplacement de stockage externe?

59) Le processus de restauration peut-il être exécuté sur le Web?

Veillez cocher toutes les cases

- Option: Oui
 Non

Commentaires :

60) Le processus de restauration peut-il être exécuté à l'aide de disques durs externes?

- Option: Oui
 Non

Commentaires :

Administrator Toolbar

Aller à la page:

Page 4

61) Serait-il possible pour Élections Canada d'extraire l'ensemble de la base de données de cas et des données connexes peu importe l'emplacement où la solution est hébergée, ou d'y avoir accès?

Option :
 Oui
 Non

Commentaires :

62) La solution est-elle hébergée au Canada?

Option :
 Oui
 Non

Commentaires :

Consulter les réponses: [PDF](#) [Word](#)

Questions de la demande d'information - Élections Canada - Projet des centres de contact (EC3)

57%

ACCÈS ET COMPATIBILITÉ

63) La solution est-elle une solution Web?

- Oui
- Non

64) Est-il possible d'accéder à la solution simultanément à partir de différents emplacements géographiques?

- Option :
- Oui
 - Non

Veillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

65) Parmi les options d'hébergement suivantes, lesquelles peuvent être utilisées pour la solution que vous proposez?

- Hébergement par le fournisseur
- Hébergement par le sous-traitant
- Hébergement par le client
- Hybride

Quel est le modèle le plus courant dans votre cas?

66) Si la solution est hébergée par le fournisseur ou le sous-traitant, quel est le temps de disponibilité moyenne?

67) Avec quels navigateurs Web modernes votre solution est-elle entièrement compatible?

- Internet Explorer (version 11)
- Edge
- Chrome
- Firefox
- Safari
- Aucun

Autres :

Administrateur Joomla!
Quelle est la version la plus ancienne de chaque navigateur qui est supportée?

Aller à la page:

Page 5

68) La solution est-elle pleinement adaptable de façon à pouvoir être affichée peu importe la taille de l'écran (p. ex. téléphones intelligents, tablettes, ordinateurs de bureau).

Option :

- Oui
 Non

Commentaires :

69) Quelles sont les exigences minimales par rapport aux ordinateurs de bureau/clients?

70) Des modules d'extension/compléments bureautiques sont-ils requis (p. ex. Acrobat, Macromedia Flash, .Net Framework, lecteur audio)?

Option

- Oui
 Non

Commentaires :

71) Quelle version majeure de votre solution est disponible actuellement?

Réponse

Quand a-t-elle été diffusée?

À quand remonte la version majeure précédente?

À quelle date prévoyez-vous lancer la prochaine version majeure de votre solution?

Administrator Toolbar

Allez à la page: Page 5 Aller

Retour Enregistrer la page Sauvegarder et continuer plus tard Suivant Consulter les réponses: PDF Word

Questions de la demande d'information - Élections Canada - Projet des centres de contact (EC3)

71%

MISE EN ŒUVRE ET DÉPLOIEMENT

72) Quel est le temps moyen requis pour la mise en œuvre de votre solution « prête à utiliser »?

- Temps de mise en œuvre
- 6 mois
 - 1 an
 - 18 mois
 - 2 ans
 - 3 ans ou plus

Commentaires :

73) Quels sont les facteurs qui ont une incidence importante sur le temps moyen de mise en œuvre pour le client?

74) Quels sont les facteurs qui ont une incidence importante sur le temps moyen de mise en œuvre pour vous en tant que fournisseur?

75) Votre entreprise offre-t-elle des services de mise en œuvre?

- Option :
- Oui
 - Non - recours à des partenaires consultants ou assurant l'intégration

Veillez décrire brièvement vos services ainsi que ceux de vos partenaires, le cas échéant (veuillez préciser qui sont ces partenaires).

Si vous avez recours à des partenaires consultants ou assurant l'intégration, ces partenaires se trouvent-ils dans la région de la capitale nationale?

- Oui
- Non

Si vous avez recours à des partenaires consultants ou assurant l'intégration, existe-t-il un large éventail de partenaires disponibles?

- Oui
- Non

En général, quelle est la relation entre votre entreprise, le client et le

Administrateur local
responsable de l'intégration ou le partenaire?

Aller à la page:

Page 6 Aller

Commentaires :

76) Votre entreprise offre-t-elle des services postérieurs à la mise en œuvre?

Option :

- Oui
 Non - recours à des partenaires consultants pour le soutien

Veillez décrire brièvement vos services ainsi que ceux de vos partenaires, le cas échéant (veuillez préciser qui sont ces partenaires).

Si vous avez recours à des partenaires consultants pour le soutien, ces partenaires se trouvent-ils dans la région de la capitale nationale?

- Oui
 Non

Si vous avez recours à des partenaires consultants pour le soutien, existe-t-il un large éventail de partenaires disponibles?

- Oui
 Non

En général, quelle est la relation entre votre entreprise, le client et le partenaire offrant du soutien?

Commentaires :

77) Quels sont les coûts et les délais approximatifs associés à l'intégration des données au système de gestion de cas (pour convertir les données des modes de réception des demandes, plus particulièrement pour assurer une intégration harmonieuse avec un produit de téléphonie)? Veuillez indiquer un coût approximatif ainsi qu'un échéancier pour les principales activités d'intégration.

	Coûts :	Temps écoulé estimé (en semaines) :	Heures-personnes estimées :
Téléphonie (numéro de téléphone saisi par le client dans le système de reconnaissance vocale) :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Téléphonie (sélections effectuées dans les menus par le client dans le système de reconnaissance vocale, toute donnée saisie par le client autre que son numéro de téléphone) :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Administrator Toolbar	Coûts :	Temps écoulé estimé (en semaines) :	Aller à la page: <input type="text" value="Page 6"/> Aller
Solution de formulaire Web externe :			
Intégration à MS Exchange Server :			
Intégration à un produit de télécopie :			
Essais d'acceptation par l'utilisateur :			
Commentaires :			

78) La solution peut-elle être reconfigurée sur demande ou selon les besoins (p. ex. lorsque de nouvelles exigences opérationnelles sont établies)?

Option : Oui
 Non

Si oui, veuillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques) :

79) Selon vous, quel est votre rôle dans le cadre d'une mise en œuvre typique?

80) La solution est-elle actuellement utilisée au sein du gouvernement du Canada?

Option : Oui
 Non

Si oui, qui l'utilise?

Administrator Toolbar

Aller à la page:

Page 6

81) Pouvez-vous indiquer des défis, changements ou améliorations liés à la mise en œuvre de votre solution dans le cas d'autres clients?

82) De quelle manière et à quel moment des rustines sont-ils appliqués à votre solution?

Veillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

83) Lors de l'installation de rustines, y a-t-il des répercussions sur le service?

Veillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

84) De quelle manière et à quel moment les calendriers de rustines sont-ils communiqués?

Veillez décrire brièvement de quelle façon cela est réalisé (en termes techniques et non techniques).

85) Quelles sont les parties de la solution proposée dont votre entreprise est propriétaire?

		Quel est votre rôle pour chaque partie?
Éditeur de logiciel	<input type="checkbox"/>	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px; width: 100%;"></div>
Revendeur autorisé	<input type="checkbox"/>	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px; width: 100%;"></div>
Intégrateur	<input type="checkbox"/>	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px; width: 100%;"></div>

Administrator Portal

86a) Votre entreprise offer-t-elle des services de formation pour l'application de système de gestion de cas?

- Oui
- Non

Page 6

86b) Si oui, veuillez indiquer un coût approximatif ainsi qu'un échéancier pour les principales activités d'intégration.

	Coûts :	Temps écoulé estimé (en semaines) :	Heures-personnes estimées :
Prestation d'une séance de formation technique destinée aux administrateurs de système	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Élaboration de modules de formation technique destinés aux administrateurs de système	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Prestation de la formation destinée aux utilisateurs	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Élaboration de modules de formation destinés aux utilisateurs	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Consulter les réponses: [PDF](#) [Word](#)

Questions de la demande d'information - Élections Canada - Projet des centres de contact (EC3)

85%

APPROVISIONNEMENT

87) Faites-vous actuellement partie des fournisseurs préqualifiés pouvant offrir une solution en vertu d'un mécanisme d'approvisionnement de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) (auparavant Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ou TPSGC) ou de Services partagés Canada?

Option : Oui
 Non

Si oui, quel est le numéro de contrat, la durée du contrat ainsi que l'organisation avec laquelle il a été conclu?

88) Détenez-vous actuellement une attestation de sécurité d'installation valide du Programme de sécurité des contrats de TPSGC pour l'approbation de l'autorisation de détenir des renseignements pour la sécurité physique ou la sécurité des technologies de l'information dans les bureaux de l'organisation?

Option : Oui
 Non

Si oui, quels sont le type d'autorisation et le cycle de renouvellement pour la sécurité physique et la sécurité des technologies de l'information?

89) Votre solution est-elle actuellement disponible sur le marché?

Solution prête à l'emploi : Oui
 Non
Solution prête à l'emploi avec des modifications : Oui
 Non
Solution personnalisée : Oui
 Non

Autre, veuillez préciser :

Commentaires :

90) Quels modèles de prestation de services offrez-vous?

Logiciel en tant que service : Oui
 Non
 Oui

Administrateur Portal
Licence perpétuelle de logiciel avec frais de maintenance et de soutien permanents : Non
Abonnement (frais annuels ou mensuels) : Oui Non

Aller à la page:
Page 7

Autre, veuillez préciser :

Commentaires :

91) En fonction des exigences que nous avons décrites, votre solution serait-elle différente de votre approche standard?

Option : Oui Non

Si oui, comment? Boîte pour réponse ouverte :

92) Quels sont les modèles de prix offerts pour la solution?

Services professionnels – taux horaire par catégorie de ressources : Oui Non

Frais de licence logiciel et frais de maintenance (mensuels, annuels, perpétuels, etc.) : Oui Non

Prix de lot ferme par utilisateur final : Oui Non

Prix annuel ferme par utilisateur final : Oui Non

Autre, veuillez préciser :

Commentaires :

93) Quels modèles de prix seriez-vous prêt à adopter?

Services professionnels – tarif horaire par catégorie de ressources : Oui Non

Frais de licence logiciel et frais de maintenance (mensuels, annuels, perpétuels, etc.) : Oui Non

Prix de lot ferme par utilisateur final

- Oui
 Non

Aller à la page:

Page 7

Autre, veuillez préciser :

Commentaires :

94) Pouvez-vous fournir votre liste de prix actuelle?

Si oui, veuillez envoyer la documentation en pièce jointe par courriel lorsque vous soumettez votre demande d'information. Les instructions pour l'envoi de la documentation par courriel se trouvent dans les pages couvertures de la demande d'information.

- Option : Oui
 Non

95) Nous invitons le répondant à fournir un modèle de prix qui pourrait aider Élections Canada pour les scénarios d'approvisionnement et de déploiement.

96) Le fait d'obtenir des renseignements supplémentaires sur le modèle de licence actuel associé à votre solution aidera Élections Canada à définir ses exigences. Veuillez suggérer des mesures qui devraient être précisées dans une demande de propositions pour permettre à Élections Canada d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix et expliquez pourquoi il en est ainsi.

97) Vos ressources humaines auraient-elles besoin de se déplacer pour fournir la solution?

- Oui
 Non

98) Devriez-vous détenir les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux à la suite de la mise en place de la solution?

- Option Oui
 Non

Si oui, pourquoi?

99) Compte tenu du cycle de vie prévu de votre solution, quelle durée de contrat et combien d'années de prolongation optionnelle recommanderiez-vous pour cette solution?

Durée initiale du contrat (années) :

Nombre d'années d'option :

Commentaires :

Administrator Toolbar

Aller à la page:

Page 7

100) En tenant compte des processus d'approvisionnement antérieurs, veuillez suggérer des changements ou des améliorations qui selon vous devraient être appliqués aux processus

Consulter les réponses:

[PDF](#)

[Word](#)