



DEMANDE DE PROPOSITIONS AVEC NÉGOCIATIONS DC-2017-JC-03, SOLUTION DE GRC DE DESTINATION, ADDENDA N^o 1

DC-2017-JC-03 Solution de GRC de destination

Date et heure limites :

Le 30 juin 2017
à 14 h
(heure du Pacifique)

Date de publication : 21 juin 2017

Expéditeur : Service d'approvisionnement de DC

Destinataires : Tous les fournisseurs

Courriel : procurement@destinationcanada.com

Vous trouverez ci-dessous les réponses à certaines questions qui nous ont été posées en date du 12 juin 2017 au sujet de la DDPN DC-2017-JC-03 Solution de GRC de destination.

| N° de la question | Question ou clarification demandée | Section ou article de la DDPN |
|-------------------|--|-------------------------------|
| 1 | À la page 12, on peut lire que DC possède actuellement un système de GRC. Quel est le système de GRC actuellement utilisé? | Page 12 |
| | Réponse : <i>SAP Business by Design (ByD).</i> | |
| 2 | Combien de licences d'utilisateur seront requises (par utilisateurs, on entend les employés de Destination Canada / Événements d'affaires Canada qui utiliseront la solution de GRC)? | |
| | Réponse : <i>EAC aura besoin qu'un maximum de 12 utilisateurs puissent accéder au système et y travailler. Huit d'entre eux auront besoin d'un accès complet pour effectuer des tâches quotidiennes; les quatre autres auront besoin d'un accès limité pour visualiser et télécharger des rapports.</i> | |
| 3 | Dans quel format les données de GRC peuvent-elles être exportées en ce moment (p. ex. sauvegarde SQL, exportées en .CSV)? | |
| | Réponse : <i>Actuellement, les données peuvent être exportées en format CSV.</i> | |
| 4 | Quelles autres sources de données devront migrer vers le nouveau système de GRC (tableurs, etc.)? | |
| | Réponse : <i>Des données tirées de MS Outlook et de tableurs MS Excel.</i> | |
| 5 | La proposition comprend plusieurs mentions de campagnes de publipostage électronique. Quel est le nombre annuel de courriels que vous prévoyez | |

| | | |
|----|---|--|
| | (p. ex. 12 publipostages mensuels envoyés à 20 000 abonnés = 240 000 courriels par année)? | |
| | Réponse : <i>On estime que le nombre de courriels pourrait atteindre 500 000 par année, suivant l'intégration avec la base de données de ventes ciblées de DC, par l'intermédiaire de ses partenariats stratégiques.</i> | |
| 6 | Quels sont les problèmes ou les limites de l'actuel système de GRC employé par Destination Canada? | |
| | Réponse : <i>Le système de GRC ne possède pas toutes les fonctions requises par Destination Canada. Veuillez consulter la liste des exigences à l'article C.3 de la DDPN.</i> | |
| 7 | Combien d'utilisateurs emploient activement l'actuel système de GRC? Combien comptez-vous d'utilisateurs à accès complet et partiel? | |
| | Réponse : <i>Entre 10 et 12. Le système sert de base de données de coordonnées.</i> | |
| 8 | Le cas échéant, quelle proportion de l'entretien et de la formation devrait avoir lieu sur place à Vancouver? Sur place ailleurs? | |
| | Réponse : <i>Une séance de formation devra avoir lieu sur place à Vancouver en 2017, éventuellement suivie d'une autre, également sur place, en 2018. Dans l'avenir, des webinaires pourraient être requis.</i> | |
| | <i>Veuillez indiquer le prix des services de formation.</i> | |
| 9 | Destination Canada a-t-elle évalué des solutions susceptibles de répondre à ses exigences en assistant à des démonstrations de fournisseurs avant la publication de la DDP? Si oui, quels ont été les types de solutions et de fournisseurs évalués (solutions hébergées et sur place)? Pouvez-vous les nommer? | |
| | Réponse : <i>Non. Destination Canada n'a pas évalué des solutions susceptibles de répondre à ses exigences en assistant à des démonstrations de fournisseurs avant la publication de la DDP.</i> | |
| 10 | Destination Canada a-t-elle fait appel à un fournisseur pour l'aider à rédiger la DDP? Si oui, Destination Canada pourrait-elle révéler le nom de ce fournisseur? | |
| | Réponse : <i>Non. Destination Canada n'a pas fait appel à un fournisseur pour l'aider à rédiger la DDP.</i> | |
| 11 | Quel est le nombre prévu d'utilisateurs externes qui devront avoir accès à la solution? Ces utilisateurs auront-ils besoin d'un accès authentifié à la solution? | |

| | | |
|----|--|--|
| | Réponse : <i>Les partenaires de l'extérieur (hôtels et organismes de marketing de destination) qui œuvrent dans le secteur du tourisme et de l'accueil partout au pays auront besoin d'un accès au moyen d'un portail ou d'un réseau extranet. Veuillez prévoir une possibilité de plus de 200 partenaires utilisateurs.</i> | |
| 12 | Destination Canada pourrait-elle envisager de modifier le critère de production de rapports de vérification externe SOC pour la solution SaaS et accepter plutôt des rapports sur l'infrastructure d'hébergement de la solution SaaS? Réponse : <i>Oui. DC acceptera les rapports SOC sur l'infrastructure d'hébergement et de gestion. L'entrepreneur doit fournir les rapports à DC.</i> | Article D.1.6, page 14 |
| 13 | Le soumissionnaire interprète cette exigence comme étant un critère souhaité, plutôt qu'obligatoire. Destination Canada pourrait-elle confirmer? Réponse : <i>DC préfère que ses données résident au Canada.</i> | Exigence de fonctionnalité générale, page 16 : Stockage des données au Canada (Oui ou non. Sinon, veuillez préciser le lieu de stockage des données) |
| 14 | Les soumissionnaires peuvent-ils mentionner des exceptions relativement aux exigences de la DDP? Comment les soumissionnaires peuvent-ils inclure et justifier ces exceptions ou suppositions dans leur proposition de manière à ce que Destination Canada les prenne en considération sans rejeter la proposition pour non-conformité? Réponse : <i>Aucune exception, sauf en ce qui concerne les FONCTIONNALITÉS GÉNÉRALES énumérées dans le tableau E.1.4.1, pages 16 à 20.</i> | |
| 15 | Destination Canada pourrait-elle préciser quelle version d'Outlook elle utilise : Office 365 ou Outlook on the Desktop? Réponse : <i>Outlook on the Desktop.</i> | Article C.3.d, point vi, page 9 |
| 16 | Destination Canada a-t-elle évalué des solutions susceptibles de répondre à ses exigences en assistant à des démonstrations de fournisseurs avant la publication de la DDP? Si oui, quels ont été les types de solutions et de fournisseurs évalués (solutions hébergées et sur place)? Pouvez-vous les nommer? Réponse : <i>Non.</i> | |
| 17 | À quelle date Destination Canada prévoit-elle mettre en ligne la solution de GRC? Réponse : <i>En septembre 2017.</i> | |
| 18 | « Mener des campagnes de publipostage électronique directement depuis le système de GRC de destination ou intégrées avec un autre système de courriel ». En ce qui concerne cette exigence, à qui s'adressent les campagnes de publipostage électronique? À vos partenaires, au grand public ou aux deux? | Article C.3.I, point viii, page 11 |

| | | |
|-----|---|--|
| | Réponse : <i>Aux deux.</i> | |
| 19 | « Outil d'importation de la base de données de l'ICCA ». En ce qui concerne cette exigence, est-ce en format CSV? Réponse : <i>Oui. En format CSV.</i> | Article C.3.g, point vi, page 10 |
| 20 | Le fournisseur de services infonuagiques offre le SaaS/PaaS dans un environnement infonuagique partagé et apporte chaque année plusieurs mises à jour majeures qui n'affectent en rien les solutions des clients configurées sur sa plateforme et que les clients peuvent normalement décider eux-mêmes d'adopter ou non. Le fournisseur de services infonuagiques utilise un seul calendrier de maintenance et de mise à jour pour des milliers de clients. Destination Canada pourrait-elle corriger ce critère en conséquence? Réponse : <i>Non. Le calendrier doit répondre au critère de l'article D.1.5, puisque nous sommes à la recherche d'un système de GRC de destination.</i> | Article D.1.5, page 14 – Le système de GRC de destination doit aligner ses services et ses mises à jour sur des normes de l'industrie telles que celles de Destination Marketing Association International (DMAI) ou d'autres associations semblables. |
| 21a | Formation des superutilisateurs de DC/EAC avant la date de mise en œuvre de la solution de GRC de destination, ou la semaine suivante. – Avez-vous un budget pour le coût total de la solution, plus la mise en œuvre? Réponse : <i>Nous demandons aux soumissionnaires de préciser si les frais de formation et de mise en œuvre sont compris dans la tarification proposée.</i> | Article C.3.b, point ii, page 8 |
| 21b | Combien de superutilisateurs DC compte-t-elle désigner pour le système de GRC de destination? Réponse : <i>De 6 à 10 superutilisateurs.</i> | Article C.3.b, point ii, page 8 |
| 21c | Certains partenaires auront-ils besoin d'un accès au système de GRC de destination? Réponse : <i>Oui : un accès limité.</i> | Article C.3.b, page 8 |
| 21d | Pourriez-vous ventiler le nombre d'utilisateurs selon qu'il s'agit d'utilisateurs internes ou de partenaires? Réponse : <i>Voir les réponses aux questions 2 et 11.</i> | Article C.3.b, page 8 |
| 22a | Pourriez-vous préciser de quels secteurs opérationnels il s'agit? Réponse : <i>Les divers segments du marché des ventes (EAC, professionnels des voyages, manifestations sportives et événements spéciaux), les médias touristiques, le marketing, les partenariats, la gestion des stocks.</i> | Article C.3.c, point x, page 9 |
| 22b | Pourriez-vous donner des exemples de ce que vous entendez par « modules »? Capacités d'importation/exportation et de fusion (déduplication) des comptes et des contacts de toute provenance (ventes, marketing, partenaires) Réponse : <i>La capacité de gérer la duplication entre utilisateurs et modules (p. ex. un nom de compte ne peut exister en double exemplaire dans</i> | Article C.3.c, point x, page 9 |

| | | |
|------|---|--|
| | <i>un module).</i> | |
| 22c | <p>Quel est le nombre approximatif de contacts qui figurent actuellement dans la base de données de DC et avec qui DC aimerait communiquer?</p> <p>Réponse : <i>Six employés d'EAC utilisent actuellement SAP comme système de base de données.</i></p> | Article C.3.c, point vii, page 9 |
| 23 | <p>Associer des contacts pour mettre à jour des dossiers de contact automatiquement – D'où viendraient les mises à jour? Plus précisément, de quelles autres applications ou sources de données?</p> <p>Réponse : <i>Les mises à jour proviendraient des utilisateurs qui saisissent des renseignements actualisés dans le dossier de GRC.</i></p> | Article C.3.e, point vii, page 9 |
| 24 | <p>Identification des visites de familiarisation ou des salons de vente dans le système de GRC de destination – Dans quel contexte parle-t-on de l'identification des salons de vente? Pourriez-vous donner quelques exemples d'étiquettes que vous utiliseriez?</p> <p>Réponse : <i>Les étiquettes des salons de vente seraient : salon professionnel, événement destiné aux clients, commandite.</i></p> | Article C.3.g, point iv, page 10 |
| 25a | <p>Destination Canada utilise-t-elle un système de paiement en ligne en ce moment? Si oui, quelle solution de paiement en ligne utilisez-vous actuellement?</p> <p>Réponse : <i>Non.</i></p> | Article C.3.h, point v, page 10 |
| 25b | <p>Souhaitez-vous conserver votre actuelle solution de paiement?</p> <p>Réponse : <i>Veillez vous reporter à la question 25a : DC n'a actuellement pas de système de paiement en ligne.</i></p> | |
| 26a | <p>Incidence économique des efforts de vente – Quelles données vous serviront à déterminer l'incidence économique?</p> <p>Réponse : <i>Les données de ventes confirmées dans le système de GRC (dépenses des délégués + budget du congrès).</i></p> | Article C.3.i, points xiv et xv, page 10 |
| 26b. | <p>Pourriez-vous donner des exemples des types de calculs que vous aimeriez pouvoir effectuer?</p> <p>Réponse : <i>Les calculs seront fondés sur certains champs désignés du système de GRC.</i></p> | |
| 27a | <p>Pourriez-vous nous fournir la liste de vos partenaires actuels?</p> <p>Réponse : <i>Non. Toutefois, on peut donner comme exemple les hôtels Marriott et toutes les chaînes hôtelières qui en dépendent, lesquels devraient être liés dans le système.</i></p> | Article C.3.k, point i, page 11 |
| 27b | <p>Avez-vous des gestionnaires de canaux ou des équipes désignées pour gérer les divers partenaires qui ont besoin d'un accès spécial?</p> <p>Réponse : <i>Non. Cette intégration fait référence à un compte qui présenterait divers champs pour les divers canaux de médias sociaux.</i></p> | Article C.3.k, point v, page 11 |
| 27c | <p>Est-ce important que l'agence surveille l'évolution de l'opinion, des intentions et des tendances des voyageurs dans les différents réseaux sociaux,</p> | Article C.3.k, point v, page 11 |

| | | |
|-----|--|-----------------------------------|
| | sites de commentaires de consommateurs, médias d'actualité, blogues et autres sites Web? Réponse : <i>Non.</i> | |
| 27d | Combien de canaux de médias sociaux DC possède-t-elle actuellement? Doivent-ils être intégrés avec tous les canaux de médias sociaux? Réponse : <i>Non. Pas pour le moment.</i> | Article C.3.k, point v, page 11 |
| 28a | Que prévoyez-vous comme source(s) de renseignements sur les voyageurs? Réponse : <i>Adresse courriel fournie dans les formulaires Web ou à l'occasion de demandes envoyées directement par courriel.</i> | Article C.3.l, point i, page 11 |
| 28b | Prévoyez-vous conserver le même système de gestion du contenu (SGC)? Réponse : <i>Oui. Le fournisseur de la solution de GRC de destination doit collaborer avec l'actuel fournisseur Web de DC pour optimiser le site Web.</i> | Article C.3.l, point ii, page 11 |
| 28c | Quelle est la source de ces données? Réponse : <i>Les données sont tirées du dossier du partenaire sur le site Web de DC.</i> | Article C.3.l, point vi, page 11 |
| 28d | Pouvez-vous décrire votre vision de l'intégration dans le site Web? Réponse : <i>Il s'agirait de la description de marketing propre au partenaire et à ses commodités (p. ex. pour les hôtels, superficie des salles de réunion et nombre de chambres).</i> | Article C.3.l, point v, page 11 |
| 28e | Combien de sites Web l'agence devra-t-elle intégrer? Réponse : <i>Un, celui de Destination Canada.</i> | Article C.3.l, point iii, page 11 |
| 28f | En ce qui a trait à l'intégration de formulaires qui achemineront des renseignements vers le site Web et en tireront des renseignements, pourriez-vous préciser davantage les types de formulaires ou de contenu? Réponse : <i>Par exemple des demandes de publication, des demandes de proposition.</i> | Article C.3.l, point iv, page 11 |
| 28g | En ce qui a trait aux données des partenaires intégrées dans le site Web, où se trouvent actuellement les données des partenaires? Réponse : <i>Les données sur les partenaires que possède DC se limitent au contenu qui est actuellement à l'étape de développement pour le nouveau site Web d'EAC.</i> | Article C.3.l, point v, page 11 |
| 28h | Est-ce que DC/EAC et les partenaires utilisent actuellement le même SGC? Réponse : <i>Non.</i> | Article C.3.l, point vi, page 11 |
| 28i | Où se trouvent actuellement les données des partenaires? Quelle est la source de ces données? Réponse : <i>Question en double. Voir la réponse à la question 28g.</i> | Article C.3.l, point v, page 11 |
| 29a | Gestion des stocks : Pourriez-vous décrire brièvement l'actuel mode de gestion du matériel et des publications? Réponse : <i>Aujourd'hui, nous ne produisons pas de grandes quantités de matériel et de publications. Nous stockons des brochures au bureau. EAC possède du matériel promotionnel (cadeaux</i> | Article C.3.n, point ii, page 12 |

| | | |
|-----|---|---------------------------------|
| | <i>publicitaires, bannières, etc.) stocké au siège social. La gestion des quantités se fait actuellement au moyen d'un tableur Excel.</i> | |
| 29b | <p>Comment distribuez-vous actuellement les trousseaux média? Comment aimeriez-vous distribuer les trousseaux média?</p> <p>Réponse : <i>Actuellement, nous ne distribuons pas de trousseaux média, mais il arrive que nous produisons du matériel et que nous l'envoyons par courriel.</i></p> | Article C.3.n, point i, page 12 |
| 29c | <p>Ces trousseaux média sont-elles principalement numériques? Ou comprennent-elles des panneaux d'affichage, des affiches et du contenu papier qui doivent également être distribués?</p> <p>Réponse : <i>Comme indiqué dans la réponse ci-dessus, nous ne distribuons pas de trousseaux média. Nous ne prévoyons pas envoyer de contenu sur support papier.</i></p> | Article C.3.n, page 12 |
| 29d | <p>Comment le matériel est-il actuellement distribué? Existe-t-il un portail en ligne ou un dossier partagé?</p> <p>Réponse : <i>Lorsque nous envoyons du contenu numérique à nos partenaires, nous le faisons par l'intermédiaire d'un site Web tel que Hightail ou de notre site Web institutionnel, destinationcanada.com/fr.</i></p> | Article C.3.n, page 12 |
| 30 | <p>Pour confirmer, la limite de 100 mots s'entend bien PAR exigence, et non par catégorie : p. ex. sous Fonctionnalités générales, 100 mots pour Système Web ou infonuagique; 100 mots pour Système de logiciel-service (SaaS), etc.?</p> <p>Réponse : <i>Oui. Par exigence.</i></p> | Article E.1.4, page 16 |