



## **REQUEST FOR INFORMATION (RFI) / DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DR)**

### **Application Performance Monitoring (APM) Data Analytics Solution / Solution d'analyse des données de surveillance du rendement des applications**

#### **Questions and Answers 1 to 7 / Questions et réponses 1 à 7**

(La version française suit)

#### **Question 1**

Would CRA review the requirements of RFP 1000337552 for CRA's enterprise BI & analytics needs (visualization, advanced analytics, unstructured data), submitted on October 30th, and consider the extent to which the RFP addresses the requirements outlined in the RFI?

#### **Answer 1**

The Business Intelligence (BI) Software RFP is different than the APM Data Analytics. While Business Intelligence uses some of the same terms; analytics, visualization, unstructured data, metrics; BI is analyzing different information. APM is both capturing and analyzing metrics as it relates to the performance of applications whereas BI is business data.

#### **Question 2**

Whether companies from Outside Canada can apply for this? (like, from India or USA)

#### **Answer 2**

Responses are not limited to Canadian vendors.

#### **Question 3**

Whether we need to come over there for meetings?

#### **Answer 3**

In the event that meetings are held, a live demo of the software is preferred; however, virtual meetings/sessions would be acceptable as well. Please note that the sessions would have to include Subject Matter Expert(s).



#### **Question 4**

Can we perform the tasks (related to RFP) outside Canada? (like, from India or USA)

#### **Answer 4**

Please note that there is no requirement at the moment and that the purpose of this RFI is to gather information about available solutions. As such, it is unknown at this time whether any requirement would allow for tasks to be performed outside of Canada.

#### **Question 5**

Can we submit the proposals via email?

#### **Answer 5**

Yes. Proposals may be submitted to the email specified in the RFI.

#### **Question 6**

To ensure a common understanding of terms and alignment to your requirements, can the CRA please provide a detailed definition of “user path analysis” with specific use cases that you are trying to achieve. Industry terms may vary to include Customer Experience Analytics, Behavior Flow reporting, etc, each with a slightly different purpose. We would like to seek clarity on these requirements.

#### **Answer 6**

User path analysis involves following specific user transactions; tracking the experience of the end user who is interacting with the application and executing user-level transactions. Sequences of user activities and system responses that are perceived by the user to be a single, logical unit of work.

Users often end up using the applications in ways that were never anticipated—or tested for. Sometimes those unexpected usage patterns can impact the application, and because those patterns weren't tested during development, they may contribute an inordinate amount of negative performance perception to the application. The idea is to get a general sense of how the user interacts with the application, the time being consumed, and to determine which broad layer of the application is impacting the end user experience.



## Question 7

We understand that the CRA invested precious time, intellect and resources in preparing this RFI. We are also aware that the CRA values quality, which we achieve in our proposals through rigorous methodology, reviews and validation. Given the short timeline, and our resources consumed with several Government of Canada RFPs at this time, we would prefer not to sacrifice the quality of our response and respectfully request a 2 week extension to deliver our response to the RFI.

## Answer 7

This RFI is extended by 2 weeks, and respondents are requested to submit their responses by **Wednesday, April 4, 2018, 2 p.m. Eastern Standard Time.**

---

(The English version precedes)

## Question 1

L'Agence pourrait-elle examiner les exigences liées à la demande de proposition (DDP) n° 1000337552, présentée le 30 octobre, concernant ses besoins en matière de renseignement d'entreprise et d'analyse (visualisation, analyses avancées, données non structurées) et déterminer la mesure dans laquelle la DDP répond aux exigences énoncées dans la DR?

## Réponse 1

La DDP relative aux logiciels de renseignement d'entreprise (RE) est différente de celle liée au matériel d'analyse des données de surveillance du rendement des applications. Même si le renseignement d'entreprise utilise certaines des mêmes modalités – analyses, visualisation, données non structurées, mesures –, il analyse des renseignements différents. La surveillance du rendement des applications (SRA) recense et analyse les mesures en lien avec le rendement des applications, tandis que le RE sont des données opérationnelles.

## Question 2

Quelles sociétés de l'extérieur du Canada peuvent poser leur candidature? (Par exemple, de l'Inde ou des États-Unis)

## Réponse 2

Les réponses ne se limitent pas aux vendeurs canadiens.



### **Question 3**

Devons-nous nous déplacer là-bas pour les réunions?

### **Réponse 3**

Dans l'éventualité de la tenue de réunions, il est préférable d'assister en personne à une démonstration du logiciel; toutefois, des réunions/séances virtuelles seraient également acceptables. Veuillez noter que les séances doivent inclure des experts en la matière (EM).

### **Question 4**

Pouvons-nous exécuter les tâches (liées à la DR) à l'extérieur du Canada? (Par exemple, à partir de l'Inde ou des États-Unis)

### **Réponse 4**

Veuillez noter qu'il n'y a aucune exigence pour l'instant et que l'objectif de la présente DR est de recueillir des renseignements concernant les solutions disponibles. Nous ne savons donc pas pour l'instant si les exigences permettront l'exécution des tâches à l'extérieur du Canada.

### **Question 5**

Pouvons-nous soumettre les propositions par courriel?

### **Réponse 5**

Oui. Vous pouvez soumettre les propositions à l'adresse de courriel précisée dans la DR.

### **Question 6**

Pour assurer une compréhension commune des modalités et un alignement sur vos exigences, l'Agence peut-elle fournir une définition détaillée de « l'analyse des pistes causales des utilisateurs » avec les cas d'utilisation particuliers que vous essayez de réaliser? Les modalités de l'industrie peuvent varier afin d'inclure des analyses de l'expérience client et des rapports de flux du comportement, entre autres, ayant chacun un but légèrement différent. Nous aimerions obtenir des précisions sur ces exigences.

### **Réponse 6**

L'analyse des pistes causales implique le suivi d'opérations spécifiques des utilisateurs ainsi que le suivi de l'expérience de l'utilisateur final qui interagit avec l'application et exécute des



opérations au niveau de l'utilisateur. Les séquences d'activités des utilisateurs et les réponses du système qui sont perçues par l'utilisateur comme une unité de travail unique et logique.

Les utilisateurs finissent souvent par utiliser les applications de façons qui n'ont pas été prévues ou mises à l'essai. Ces modes d'utilisation imprévus peuvent parfois avoir une incidence sur l'application, et comme ils n'ont pas été mis à l'essai en cours d'élaboration, ils peuvent contribuer à une perception extrêmement négative du rendement de l'application. L'idée est d'obtenir un aperçu général de la façon dont les utilisateurs interagissent avec l'application et du temps qu'ils y consacrent, ainsi que de déterminer quelle couche de l'application a une incidence sur l'expérience des utilisateurs finaux.

### **Question 7**

Nous comprenons que l'Agence a investi un temps précieux ainsi que des compétences et des ressources de grande valeur dans la préparation de cette DR. Nous sommes aussi conscients que l'Agence valorise la qualité, ce que nous réalisons dans nos propositions grâce à une méthodologie rigoureuse, des examens et des validations. Compte tenu du court délai et des ressources que nous consacrons actuellement à plusieurs DDP du gouvernement du Canada, nous préférons ne pas sacrifier la qualité de notre réponse et demandons respectueusement une **prolongation de deux semaines** pour présenter notre réponse à la DR.

### **Réponse 7**

La DR est reportée de deux semaines et les répondants sont priés de soumettre leurs réponses au plus tard le **mercredi 4 avril 2018**, à 14 h (heure normale de l'Est).