

QUESTIONS ET RÉPONSES ADDENDA N° 2

Appel d'offres n° 2018-0329

-
- 1. Titre** Service géré du Web
Addenda 2
-
- 2. Demandes d'éclaircissement** Les présentes questions et réponses sont ajoutées à titre d'addenda à l'appel d'offres n° 2018-0329 de la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC).
- Q1. *Les entreprises étrangères (p. ex. de l'Inde ou des États-Unis) peuvent-elles répondre à cette demande de propositions?***
- R1. Oui, la SADC étudiera les propositions soumises par des entreprises étrangères.
- Q2. *Faut-il assister aux réunions sur place?***
- R2. Les soumissionnaires qui sont invités à présenter un exposé, conformément aux critères énoncés à l'annexe B, « Processus d'évaluation et de sélection », pourraient être tenus de le faire sur place, à la discrétion de la SADC. Les réunions se tiendront à Toronto ou à Ottawa, en Ontario. Le soumissionnaire devra assumer tous les frais liés à la préparation de l'exposé et à la participation à la réunion de la SADC; ils ne seront pas remboursés par la SADC.
- Selon les besoins de la SADC, le candidat sélectionné pourrait être amené à se déplacer. Dans ce cas, les dépenses préapprouvées seront remboursées, comme l'établit l'annexe F, « Entente de services professionnels ».
- Q3. *Peut-on réaliser certaines tâches (liées à l'appel d'offres) à l'extérieur du Canada (par exemple en Inde ou aux États-Unis)?***
- R3. Les services tels qu'ils sont définis dans l'appel d'offres peuvent être fournis depuis l'étranger, pourvu que le candidat sélectionné réponde à toutes les exigences de l'accord, notamment en ce qui a trait aux renseignements protégés et à la sécurité.
- Q4. *Peut-on soumettre une proposition par courriel?***
- R4. Vous trouverez des renseignements détaillés sur la soumission des offres à la section 7, « Livraison des offres », de l'appel d'offres.
- Q5. *Pouvez-vous confirmer que la SADC exige l'indexation en texte intégral des résultats de recherche, de manière à ce que le texte des pièces jointes soit inclus dans les recherches?***

Vous pouvez vous procurer sans frais un exemplaire complet et officiel de cet addenda n° 2 à l'appel d'offres n° 2018-0329 sur achatsetventes.gc.ca

R5. Oui. La SADC exige l'indexation en texte intégral des résultats de recherche, y compris des pièces jointes.

Q6. Les résultats de recherche doivent-ils prendre en charge la fonction de vignette d'aperçu de la page et celle de visualisation de la bibliothèque?

R6. Non.

Q7. Le montant fixé par le fournisseur pour le site bêta doit-il inclure la migration de contenu ou de thème/concept?

R7. La SADC s'attend à ce que le fournisseur reproduise le thème actuel dans le SGCW.

Les services de migration de contenu du site Web offerts devront être indiqués dans le tableau C de l'annexe D, « Offre financière – exigences et évaluation ». Ils devront être exclus du prix total évalué, car il s'agit de services optionnels.

Q8. Le montant fixé par le fournisseur pour le site bêta doit-il inclure une fonctionnalité détaillée, conformément à la section 2, ainsi qu'un thème de base respectant les règles WCAG 2.0 de niveau AAA?

R8. Oui. La SADC ne sera responsable que de l'accessibilité du contenu des pages.

Q9. Notre plateforme ne prend pas en charge les fonctions ASPX, .NET ou SharePoint. Pouvez-vous confirmer qu'elles ne sont pas requises avec les pages comportant un formulaire ou un gadget logiciel sur mesure :

a) <http://www.cdic.ca/fr/a-propos-ad/calculer-protection/Pages/calculateur.aspx>

b) <http://www.cdic.ca/layouts/15/Estimator/index.html?embedded=y#Fr>

c) <http://www.cdic.ca/fr/a-propos-ad/cooperatives-credit-federales/Pages/default.aspx>

R9. Ce n'est pas une exigence. Les pages comportant des formulaires ou des gadgets logiciels sur mesure seront recréées par la SADC.

Q10. Notre partenaire en infonuagique détient la cote de sécurité Protégé B et respecte les normes de sécurité exigées. Cependant, notre entreprise ne détient qu'un certificat de vérification d'organisation désignée (VOD), mais pas l'autorisation de détenir des renseignements (ADR) puisque cette dernière ne s'applique pas à nos installations matérielles, mais seulement à

Vous pouvez vous procurer sans frais un exemplaire complet et officiel de cet addenda n° 2 à l'appel d'offres n° 2018-0329 sur achatsetventes.gc.ca

l'hébergement. En ce qui a trait à l'exigence obligatoire n° 7, peut-on remplacer l'ADR par la VOD?

R10. Une VOD est acceptable à la condition que les données ne soient pas stockées dans vos installations. L'ADR est une exigence obligatoire pour les installations d'hébergement.

Q11. Des applications complexes destinées aux clients atteignent dans le meilleur des cas 99,95 % et non 99,999 % de temps de disponibilité, ce qui représente une différence d'environ 17 minutes par mois. La SADC voudrait-elle modifier cette exigence pour s'assurer qu'un maximum de fournisseurs de premier plan répondent à l'appel d'offres?

R11. La SADC acceptera des temps de disponibilité de 99,99 % pour les systèmes et de 99,95 % pour les applications dans l'environnement de production.

Q12. Pouvez-vous décrire les lacunes en matière d'efficacité liées au déroulement des opérations et aux processus du système actuel de gestion de contenu (SGC), ainsi que les répercussions de ces lacunes sur les activités? La SADC peut-elle fournir des indicateurs de rendement clés concernant cette initiative? Comment la réussite sera-t-elle évaluée?

R12. La SADC recherche une solution qui satisfait aux exigences énoncées à l'annexe A, « Énoncé des travaux ».

Q13. L'environnement de la SADC comprend-il actuellement un logiciel à code source libre? Dans l'affirmative, quel est-il? Sinon, la SADC permettrait-elle l'utilisation du code source libre pour ce projet?

R13. Aucun logiciel à code source libre n'est utilisé à l'heure actuelle. La SADC est prête à envisager l'utilisation d'un logiciel à code source libre qui répond aux exigences énoncées à l'annexe A, « Énoncé des travaux ».

Q14. Drupal est le SGC qu'utilisent quelques-uns des plus grands organismes gouvernementaux au monde, comme l'Internal Revenue Service (IRS), le gouvernement australien et la Maison-Blanche. Le personnel de la SADC a-t-il déjà travaillé avec Drupal? Y a-t-il des règles internes qui empêcheraient l'organisation d'envisager son utilisation dans le cadre de ce projet?

R14. La SADC n'a que très peu d'expérience avec Drupal. Elle est toutefois prête à envisager l'utilisation d'un logiciel à code source libre (notamment Drupal) qui

Vous pouvez vous procurer sans frais un exemplaire complet et officiel de cet addenda n° 2 à l'appel d'offres n° 2018-0329 sur achatsetventes.gc.ca

répond aux exigences énoncées à l'annexe A, « Énoncé des travaux ».

Q15. *La SADC exploite-t-elle actuellement une solution de gestion et de surveillance du rendement comme New Relic?*

R15. La SADC n'utilise pas ces outils avec son site Web.

Q16. *Peut-on envisager l'hébergement en nuage, par exemple avec Amazon Web Services (AWS) ou Microsoft Azure? Dans l'affirmative, le contenu et les données doivent-ils être stockés au Canada?*

R16. Oui. Les options d'hébergement en nuage peuvent être envisagées, sous réserve qu'elles répondent aux exigences énoncées à l'annexe A, « Énoncé des travaux », plus précisément à la section 3.4.1.1. Seuls les données et le contenu cotés Protégé B doivent résider au Canada.

Q17. *Des SGC à code source libre comme Drupal sont-ils envisageables comme solution?*

R17. La SADC est prête à envisager l'utilisation d'un logiciel à code source libre (notamment Drupal) qui répond aux exigences énoncées à l'annexe A, « Énoncé des travaux ».

Q18. *Quel système d'exploitation sous-jacent est privilégié, Linux ou Windows?*

R18. La SADC n'a pas de préférence quant au système d'exploitation sous-jacent.

Q19. *Le site actuel comprend-il des environnements de développement, de simulation et de production?*

R19. À l'heure actuelle, la SADC exploite des environnements de création, de simulation et de production pour son site Web.

Q20. *Le site doit-il être adaptatif ou adapté aux appareils mobiles? Y a-t-il une préférence? (Pourquoi le site actuel est-il adaptatif?)*

R20. La SADC exige un site adapté aux appareils mobiles. Le site actuel est adaptatif dans la mesure où sa conception a été modifiée de façon provisoire.

Q21. *Peut-on avoir le plan de site actuel?*

Vous pouvez vous procurer sans frais un exemplaire complet et officiel de cet addenda n° 2 à l'appel d'offres n° 2018-0329 sur achatsetventes.gc.ca

R21. L'annexe A-2, « Renseignements sur le site Web actuel », présente les statistiques du site actuel, notamment le nombre de pages qu'il compte. Un plan récent du site Web de la SADC (à l'exclusion du site non public) est publié sur le site achatsetventes.gc.ca. Le site non public comporte une vingtaine de pages (10 en anglais et 10 en français).

Q22. À l'heure actuelle, pouvez-vous partager certaines de vos données de Google Analytics?

R22. L'annexe A-2, « Renseignements sur le site Web actuel », présente les statistiques du site actuel.

Q23. Le site doit-il intégrer des applications (une page pour calculer, par exemple)?

R23. Non.

Q24. Le calculateur, et toute autre application intégrée, doit-il être optimisé pour les appareils mobiles?

R24. Non.

Q25. Qu'advient-il du site SharePoint actuel après la mise en service du nouveau site? Sera-t-il retiré progressivement ou utilisé comme répertoire de fichiers du site?

R25. Le site Web de la SADC sera remplacé par le nouveau site et ne sera pas utilisé en tant que répertoire de fichiers.

Q26. Disposez-vous de données de recherche sur les utilisateurs, telles que des profils ou des schémas du parcours de l'utilisateur, afin de faciliter la vérification de l'expérience de l'utilisateur?

R26. Aucun autre renseignement n'est disponible.

Q27. Peut-on élaborer davantage au sujet des intervenants et des clients afin de mieux comprendre les utilisateurs cibles (âge, sexe, revenus, degré de familiarité avec la technologie) et leurs raisons de visiter le site?

R27. Aucun autre renseignement n'est disponible. Le site Web de la SADC s'adresse à tous les Canadiens et Canadiennes.

Vous pouvez vous procurer sans frais un exemplaire complet et officiel de cet addenda n° 2 à l'appel d'offres n° 2018-0329 sur achatsetventes.gc.ca

Q28. *Y a-t-il un guide de style ou de marque (détaillant entre autres la palette de couleurs, la typographie, l'iconographie, la disposition et la mise en page) à respecter afin que le nouveau site s'harmonise avec le site actuel?*

R28. La section 2.1.8 de l'annexe A, « Énoncé des travaux », établit que « le nouveau site Web devra adhérer à l'image de marque et à la mise en page du site Web de la SADC ». Un guide de style sera fourni au candidat sélectionné.

Q29. *Concernant le niveau de disponibilité des serveurs, est-ce que 99.995% serait acceptable?*

A29. La SADC accepte une accessibilité du système à 99,95 % et une accessibilité aux applications à 99,95 % pour ce qui est de l'environnement de production.

Q30. *Avez-vous une préférence quant au langage de programmation back-end? (PHP, .NET, JAVA, ETC?)*

A30. La SADC n'a aucune préférence quant au langage de programmation.

Q31. *Quel est le niveau d'autonomie souhaité avec le CMS? (Mise-à-jour de contenu simple ou création de nouvelles pages)*

A31. La section 2.1.9 de l'annexe A « Énoncé des travaux » précise que *la SADC prévoit que le contenu Web sera principalement créé et publié par son service de communications*. Cela comprend la création de nouvelles pages.

Q32. *Est-ce que les contenus du CMS sont utilisés pour d'autres applications? (Ex. Application Mobile, Kiosque, etc.)*

A32. Non.

Q33. *Avez-vous besoin de workflows d'approbation dans le CMS? Si oui, pouvez-vous les décrire?*

A33. Non.

Q34. *Est-ce que la solution doit permettre la personnalisation de contenu?*

A34. Non.

Q35. *Est-ce que la solution doit supporter plus de 2 langues (anglais et français)?*

A35. Non.

Vous pouvez vous procurer sans frais un exemplaire complet et officiel de cet addenda n° 2 à l'appel d'offres n° 2018-0329 sur achatsetventes.gc.ca

Q36. *Avez-vous des restrictions légales ou technologiques pour de l'hébergement en Cloud? (Est-ce que les données doivent être 100% hébergées au Canada par exemple?)*

A36. Les options d'hébergement en nuage peuvent être envisagées, sous réserve qu'elles répondent aux exigences énoncées à l'annexe A, « Énoncé des travaux », plus précisément à la section 3.4.1.1. Seuls les données et le contenu cotés Protégé B doivent résider au Canada.

Q37. *Pourriez-vous préciser vos attentes en matière de référencement du nouvel écosystème?*

A37. La SADC n'a aucune exigence particulière concernant l'optimisation des moteurs de recherche.

Q38. *À la section 3.4.a, l'énoncé des travaux de l'annexe A établit que « les environnements de création et de simulation doivent permettre de stocker de façon sécuritaire des renseignements classifiés jusqu'au niveau Protégé B ». Sera-t-il nécessaire de relancer un processus d'évaluation et d'autorisation de sécurité (EAS) ou bien suffit-il que les environnements de création et de simulation soient hébergés au sein d'installations qui remplissent déjà cette fonction pour d'autres clients?*

R38. La SADC acceptera que les environnements soient hébergés dans des installations qui remplissent déjà cette fonction pour d'autres clients.

Q39. *En ce qui a trait à la section 3.4.e de l'énoncé des travaux de l'annexe A, pourriez-vous confirmer que la conception et la mise en œuvre doivent être conformes au guide ITSG-33 et qu'une EAS complète ne sera pas nécessaire dans le cadre de la prestation de ce service?*

R39. C'est exact.

Q40. *À la section 3.4.c, l'énoncé des travaux de l'annexe A établit que « les données en transit et entreposées dans les environnements de création et de simulation doivent être chiffrées et isolées des autres locataires et sites de production ». Pourriez-vous confirmer que la SADC accepte l'isolement virtuel?*

R40. L'isolement virtuel est acceptable.

Q41. *En ce qui a trait à la section 5.1, n° 4 de l'annexe D, pourriez-vous préciser :*
1. *s'il faut inclure l'accès Internet public dans la ventilation des coûts des services d'hébergement de sites Web et de la gestion des environnements?*

Vous pouvez vous procurer sans frais un exemplaire complet et officiel de cet addenda n° 2 à l'appel d'offres n° 2018-0329 sur achatsetventes.gc.ca

2. le nombre de liaisons matérielles à inclure?

3. la taille de la bande passante à inclure?

- R41. 1. Le soumissionnaire doit inclure tous les coûts relatifs au service géré du Web, y compris celui de l'accès Internet public.
2. La SADC n'a aucune exigence particulière quant au nombre de liaisons matérielles.
3. La SADC s'attend à ce que le soumissionnaire fournisse une bande passante suffisante pour prendre en charge le niveau actuel d'achalandage du site ainsi que les éventuelles augmentations de fréquentation du site, comme on l'indique à la section 3.3.5 de l'annexe A, « Énoncé des travaux ».
- Q42. À la section 3.4.a, l'énoncé des travaux de l'annexe A établit que « les environnements de création et de simulation doivent permettre de stocker en toute sécurité des renseignements classifiés jusqu'au niveau Protégé B ». Pourriez-vous confirmer que l'environnement de type « bac à sable » (sandbox) doit détenir la cote de sécurité Protégé B?**
- R42. L'environnement de type « bac à sable » doit permettre de stocker du contenu Protégé B.
- Q43. Quel est le nombre de propriétés Web que l'entrepreneur chargé de fournir des services Web gérés doit héberger?**
- R43. À l'heure actuelle, quatre propriétés Web devront être hébergées, à savoir : le site Web anglais de la SADC (cdic.ca), le site Web français de la SADC (sadc.ca), ainsi que deux sous-domaines connexes.
- Q44. À l'heure actuelle, le serveur de noms de domaine de la SADC est-il hébergé par cette dernière ou par un tiers fournisseur de services?**
- R44. Le serveur de noms de domaine de la SADC est hébergé par un tiers fournisseur de services.
- Q45. À la section 3.3.5.c, l'énoncé des travaux de l'annexe A établit que le système doit « prendre en charge les principales périodes de forte activité du nouveau site Web pendant les périodes de publication critiques, lorsque le site non public est mis en ligne ou sur le point de l'être ». Pourriez-vous confirmer que les chiffres de l'annexe A-2 comprennent les périodes de forte activité du site non public?**

Vous pouvez vous procurer sans frais un exemplaire complet et officiel de cet addenda n° 2 à l'appel d'offres n° 2018-0329 sur achatsetventes.gc.ca

R45. Les chiffres de l'annexe A-2 comprennent les périodes de forte activité du site non public.

Q46. Pourriez-vous fournir l'historique de la fréquence annuelle des périodes au cours desquelles le site non public a été mis en service au cours des cinq dernières années?

R46. Il n'a pas été nécessaire d'activer le site non public pendant cette période.

**3. Annexe A –
Énoncé des
travaux**

Le tableau 1 : Niveaux de service pour les opérations habituelles, qui figure à la section 3.3.2 de l'annexe A, « Énoncé des travaux », a été mis à jour comme suit.

	Production	Simulation	Création de contenu et bac à sable
Accessibilité du système*	99,99 %	99,9 %	99,9 %
Accessibilité des applications**	99,95 % Heures de service prolongées (24 heures par jour, tous les jours)	99,9 % Heures de service prolongées (24 heures par jour, tous les jours)	99,9 % Heures de service normales (de 8 h à 20 h, 5 jours par semaine)
Délai d'intervention	15 minutes	15 minutes	1 heure
Rendement	Temps de réponse maximal de 4 secondes pour le chargement des pages non mises en cache de l'interface client ¹	Temps de réponse maximal de 5 secondes pour le chargement des pages non mises en cache – interface frontale et	Temps de réponse maximal de 5 secondes pour le chargement des pages non mises en page – interface frontale et panneau d'administration

Vous pouvez vous procurer sans frais un exemplaire complet et officiel de cet addenda n° 2 à l'appel d'offres n° 2018-0329 sur achatsetventes.gc.ca

		panneau d'administration	
Fréquence des sauvegardes	Quotidienne	Quotidienne	Quotidienne

¹ La solution du candidat sélectionné doit être extensible afin de continuer de répondre aux besoins des utilisateurs de la SADC et du public qui accède à son site.

*On entend par **accessibilité du système** l'accessibilité du nouveau site Web au grand public à l'aide d'un navigateur Web.

On entend par **accessibilité des applications le SGCW et les autres applications qui contrôlent le nouveau site Web et le processus de publication (principales opérations).

4. Exigences obligatoires

L'exigence obligatoire O4 ci-dessous a été ajoutée à l'annexe C, « Exigences de l'offre technique et évaluation ».

O4	La solution proposée doit être adaptée aux appareils mobiles.	_____ RESPECTÉE
	Respectez-vous cette exigence?	_____ NON RESPECTÉE

Toutes les autres modalités de l'appel d'offres demeurent inchangées.