



## DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DR) SOLUTION DE TRAITEMENT D'ÉVÉNEMENTS

### OBJET DE LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS :

**Le présent document ne constitue pas un appel d'offres.** La présente demande de renseignements ne donnera pas nécessairement lieu à une mesure d'approvisionnement. Aucun marché ne sera conclu dans le cadre de la présente demande de renseignements.

L'Agence du revenu du Canada cherche à obtenir des commentaires de la part de la communauté des fournisseurs sur la disponibilité d'une solution de traitement d'événements afin de simplifier et de centraliser le traitement et le stockage des événements.

Les fournisseurs doivent répondre avec précision aux questions sur les produits posées dans la présente demande de renseignements. Ils doivent également présenter les livres blancs sur le produit, s'il y a lieu.

L'objectif de la présente demande de renseignements est de rassembler des renseignements les plus récents possible de la part de l'industrie sur les différentes solutions de traitement d'événements en ce qui a trait à la vision de l'Agence de mettre en œuvre une approche normalisée pour la gestion des événements à l'avenir.

### Les principaux objectifs de la demande de renseignements sont les suivants :

1. Recevoir de la collectivité des fournisseurs des réponses au sujet des solutions disponibles.
2. Acquérir une meilleure compréhension des tendances actuelles et futures.
3. Les fournisseurs qui, dans leur réponse, indiquent comment leurs produits répondent aux exigences peuvent être invités à faire une démonstration interactive et à discuter en détail de la façon dont leurs solutions satisfont aux exigences indiquées.

### Introduction

La Direction des solutions d'entreprise et corporatives, au sein de la Direction générale de l'informatique de l'Agence du revenu du Canada, est responsable de mener une enquête sur une solution de traitement d'événements au nom l'Agence afin de faciliter le partage des renseignements entre les applications de l'Agence, tout en améliorant la sécurité, la normalisation de l'interface et l'évolutivité.

### Objectif de la demande de renseignements (DR)

L'objet de la présente demande de renseignements est de recueillir des renseignements sur les capacités de l'industrie en ce qui a trait au traitement des événements.

L'Agence étudie la possibilité d'acquérir des outils de traitement d'événements afin de normaliser les processus et de jeter les bases pour l'utilisation du traitement d'événements et les données d'événements en vue d'accroître le libre-service, de détecter la fraude et d'améliorer les services offerts aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations.

### Renseignements généraux

L'Agence du revenu du Canada remarque un changement dans les attentes du gouvernement, de l'industrie et des clients quant à la façon dont les services sont offerts et à la façon dont les renseignements sont transmis. Sa recherche sur l'opinion publique a permis à l'Agence de comprendre que les clients et les contribuables souhaitent pouvoir utiliser des outils plus conviviaux et être rassurés lorsqu'il s'agissait de communiquer avec l'Agence. L'évolution vers une architecture fondée sur les événements répondra aux préoccupations des clients et des contribuables concernant les communications avec l'Agence. L'objectif principal est de rationaliser le



processus d'échange de renseignements tout en améliorant la sécurité, la normalisation de l'interface et l'évolutivité.

À la base, l'Agence s'attend à obtenir les avantages suivants de la solution de traitement centralisé des événements :

- Faciliter l'échange de renseignements entre les ministères du gouvernement du Canada
- Développement plus rapide et réduction des coûts, car la solution n'a pas besoin d'être recréée chaque fois
- Services de renseignements d'entreprise simplifiés et moins coûteux, car les données sont accessibles à partir d'une seule source
- Prise de décisions à mesure que les renseignements clés deviennent accessibles à un seul endroit pour tous ceux qui en ont besoin
- Capacité à détecter rapidement les fraudes.
- Capacité à prendre des décisions plus exactes et opportunes, à mettre en corrélation et à analyser les événements afin de cerner les tendances
- Amélioration des capacités d'analyse et d'établissement de rapports à l'échelle de l'Agence

### Exigences

La nouvelle solution devrait permettre d'éliminer les coûts d'entretien et de maintenance associés aux processus autonomes, et permettre de stocker et de gérer les données des événements à un emplacement centralisé.

### Capacités

- *Recevoir/livrer* – recevoir des événements de différentes applications dans un format standard et les livrer
  - *Afficher* – préparer les événements pour l'affichage de certains événements dans les applications, comme Mon dossier.
- *Stocker/archiver* – capacité à stocker et à archiver les données d'événements dans la base de données
- *Évaluer* – appliquer les règles opérationnelles pour gérer les événements
  - *Prendre des mesures* – chaque événement sera traité conformément aux règles et aux détails de l'inscription. Acheminer les données de l'événement à la composante de la livraison des événements.
  - *Consolider* – mettre en corrélation les événements, en avisant les abonnés, ou en créant un nouvel événement.
- *Service d'abonnement* – permet aux abonnés de s'inscrire à des événements et de gérer leur abonnement et leurs préférences
  - *Gérer le message* – récupérer les préférences de l'abonné, invoquer les services nécessaires pour préparer le message, livrer aux systèmes de livraison comme les courriels, le texte, etc.
- *Gestion des règles* – capacité à gérer les règles de traitement des événements, y compris, sans toutefois s'y limiter, les tendances prédéfinies, la validation, le filtrage, etc. Les règles doivent être stockées dans un dépôt de règles centralisées
- *Établissement de rapports, analyse* – établir des rapports sur le traitement des événements à partir d'un point de vue opérationnel, de la mesure du rendement et d'analyses opérationnelles

**Cas d'utilisation potentielle** : Décrire comment votre solution peut être utilisée pour mettre en œuvre les cas d'utilisation suivants :

- Application de l'ancien ordinateur central à l'aide d'une architecture dirigée par les événements
- Imitation de la modélisation des processus opérationnels
- Détection de la fraude



## Annexe A – Questions générales

A.1 – Renseignements généraux	
A.1.1	Décrivez comment votre solution répond à la norme du gouvernement du Canada, conformément à la <i>Loi sur les langues officielles</i> (accessible en cliquant sur l'hyperlien suivant : <a href="http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/">http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/</a> ). Décrivez en particulier la façon dont la documentation et les fonctionnalités de l'interface utilisateur de votre solution sont offertes à la fois en anglais et en français.
A.1.2	Décrivez comment votre solution répond à la norme du gouvernement du Canada, conformément à la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> (accessible en cliquant sur l'hyperlien suivant : <a href="http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-21/">http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-21/</a> ).
A.1.3	Fournissez trois exemples où votre solution a été mise en œuvre avec plusieurs applications différentes, y compris le temps de mise en œuvre, les facteurs de réussite communs et les obstacles à la normalisation de cette solution.
A.2 – Question liée à l'octroi de licences	
A.2.1	Quels sont les modèles d'octroi de licences y compris ceux d'entretien et de soutien qui sont disponibles?
A.2.2	Comment le prix de votre solution est-il établi (p. ex., des licences relatives aux sites, des licences d'entreprise, des utilisateurs simultanés, des utilisateurs nommés et des modules ou base de données de tiers)?
A.3 – Formation, document et soutien	
A.3.1	Quelle est la nature des documents techniques que vous fournissez avec votre solution (p. ex., livre blanc, instructions d'installation, de configuration ou d'utilisation)
A.3.2	Décrivez les différents types de formation que vous fournissez pour votre solution.
A.3.3	Offrez-vous des cours de formation standards et personnalisés?
A.4 – Déploiement et soutien technique	
A.4.1	Décrivez votre calendrier de diffusion, en précisant les améliorations majeures et mineures apportées à votre système. Quelle est la fréquence de vos mises à jour logicielles? Comment la mise à niveau influe-t-elle sur la mise en œuvre des services existants?
A.4.2	Décrivez tous les services offerts par des tiers qui sont requis pour procéder à la mise en œuvre ou offrir du soutien technique.
A.4.3	Décrivez les activités, ainsi que la nature et le niveau d'expertise requis pour assurer la maintenance de la solution de façon continue.
A.4.4	Décrivez les services de soutien et d'entretien que vous offrez (c.-à-d. avant déploiement, après déploiement, conseils, soutien après les heures de bureau, soutien sur appel 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, etc.).
A.5 – Questions fonctionnelles	
A.5.1	Décrivez les modules fonctionnels (composants) inclus dans la solution de base, et les modules fonctionnels (composants) supplémentaires qui sont disponibles.
A.5.2	Certaines personnalisations sont-elles requises pour rendre le système opérationnel? Le client peut-il les mettre en œuvre lui-même, ou bien le fournisseur doit-il procéder au paramétrage?
A.5.3	En supposant que l'infrastructure de TI requise est déjà en place, combien de temps faudrait-il pour installer votre solution, la configurer et s'assurer qu'elle peut être utilisée dans un environnement de production?



## Annexe B – Questions techniques

B. 1 – Questions techniques générales	
B.1.1	Veillez énumérer et décrire chacune des fonctions et chacun des référentiels que présente votre solution. Quelles sources ouvertes et quels protocoles exclusifs et formats de données sont pris en charge par votre solution?
B.1.2	Décrivez l'architecture utilisée par votre solution (plateforme de la solution, système de stockage, système de gestion de base de données, regroupement, fonctionnalités de haute disponibilité et d'évolutivité, etc.).
B.1.3	Votre solution prend-elle en charge une mise en œuvre infonuagique ou hybride? Comment s'intègre-t-elle aux applications existantes sur place?
B.1.4	Dressez la liste de tous les produits tiers et composants à code source ouvert faisant partie de votre système. Précisez le numéro de version, le cas échéant.
B.1.5	Décrivez les différentes options de sauvegarde, de récupération et de tolérance aux pannes offertes dans vos solutions. En cas d'échec, à quel point est-ce rapide et facile de remettre le système en production?
B.1.6	Votre solution fournit-elle un outil de modélisation visuelle (Interface utilisateur graphique) pour les développeurs?
B.2 – Questions de traitement des événements	
B.2.1	Décrivez comment publier et s'abonner peuvent être mises en œuvre par votre solution dans le contexte de l'architecture dirigée par les événements. Comment les abonnements et les préférences des abonnés sont-ils gérés par votre solution?
B.2.2	Décrivez en détail votre processus de réception et d'envoi des événements entre les applications internes et externes de votre solution.
B.2.3	Décrivez la façon dont les événements sont stockés, recherchés, classés et archivés aux fins de suivi, de vérification et de production de rapports prédéfinis ou personnalisés.
B.2.4	Décrivez la façon dont les règles relatives aux événements sont mises en œuvre dans votre solution, comme les modèles prédéfinis, la validation, les événements de filtrage, etc. Votre solution fournit-elle un dépôt pour les règles opérationnelles?
B.2.5	Décrivez comment votre solution assure la corrélation, la correspondance de motifs et le regroupement des événements.
B.2.6	Décrivez la façon dont la transformation et le mappage des données sont effectués entre différents formats de données et protocoles de votre solution.
B.2.7	Décrivez les types de rapports qui peuvent être générés à l'aide de votre solution. Peut-on personnaliser les rapports?
B.2.8	Décrivez la capacité d'enregistrement de votre solution aux fins de débogage et de vérification.
B.2.9	Est-ce qu'il y a des restrictions dans votre solution sur le nombre maximal d'avis d'événement qui peuvent être envoyés ou reçus? Veuillez expliquer votre réponse.
B.2.10	Votre système peut-il être configuré sans interrompre le service? Y a-t-il certaines restrictions?
B.2.11	La solution intègre-t-elle des avis d'événements en fonction de règles? Dans l'affirmative, les utilisateurs peuvent-ils définir des critères d'événement à l'aide de motifs ou d'expressions de chaînes de caractères complexes pour déclencher des actions précises? Quels types d'actions sont possibles? (SMS, courriel, actions personnalisées, etc.)
B.3 – Questions relatives à l'intégration	
B.3.1	L'intégration de la solution est-elle appuyée par les services? Dans l'affirmative, quels types de services, p. ex., services Web, EJB, .NET remoting, files d'attente, etc.?



B.3.2	Quels répertoires de services (p. ex., UDDI) la solution peut-elle intégrer?
B.3.3	Y a-t-il des adaptateurs d'intégration fournis avec la solution? Dans l'affirmative, veuillez les mentionner.
B.3.4	Y a-t-il des interfaces de programmation d'applications (API) de sécurité pour l'intégration des applications?
B.3.5	Est-ce tout aussi viable/rentable pour les petites aux grandes mises en œuvre?
<b>B.4 – Questions de sécurité</b>	
B.4.1	À quelles normes de conformité à la réglementation sur la protection des renseignements personnels et la sécurité la solution répond-elle?
B.4.2	Décrivez les caractéristiques de sécurité de votre solution de façon détaillée.
B.4.3	Décrivez les options d'authentification et d'autorisation de votre solution.
B.4.4	Expliquez la manière dont votre solution peut s'intégrer aux systèmes d'authentification et d'autorisation existants.
B.4.5	Expliquez comment votre solution protège les données lors de la transmission et du repos par votre solution.
B.4.6	Décrivez les mesures de sécurité mises en place par votre solution pour protéger l'intégrité et garantir la non-répudiation des données et des registres des événements saisis.
B.4.7	Décrivez la façon dont votre solution fournit un accès continu de la surveillance de toutes les données de nature délicate, et établit des alertes en temps réel découlant d'infractions critiques.
B.4.7	Décrivez comment votre solution génère, enregistre, rapporte et protège les journaux de vérification.
B.4.7	Décrivez comment les correctifs de sécurité sont mis en œuvre dans vos solutions.



## EXPOSÉS INTERACTIFS :

L'Agence peut, à sa seule discrétion, convoquer les répondants intéressés qui ont clairement satisfait aux exigences de la solution dans leur réponse, à des rencontres où on leur fournira un suivi de leur réponse écrite et où ils pourront faire état ou discuter de leurs capacités en relation avec la présente demande de renseignements.

L'Agence peut communiquer avec les répondants dans un délai de six semaines suivant la date de clôture de la demande de renseignements afin de fixer une date pour leur présentation. Un avis de convocation sera fourni aux répondants intéressés. Les sujets ou domaines d'intérêt précis devant être abordés dans l'exposé pourraient également être fournis, selon les réponses reçues.

Les exposés sur place seront présentés dans la région de la capitale nationale. L'endroit et le lieu exacts seront précisés dans l'avis de convocation. Il convient toutefois de noter qu'aucun exposé ne devra durer plus de deux heures. À la fin de leur exposé, les répondants devront également fournir une version électronique de leurs documents de présentation.

Les séances des répondants doivent comporter des détails précis concernant les principaux objectifs énoncés dans la présente demande de renseignements. Par conséquent, un ou plusieurs experts en la matière dans les secteurs visés doivent faire partie des représentants assistant aux séances; ils pourront ainsi fournir des réponses pertinentes aux questions posées pendant la séance.

## RÉPONSES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Nous conseillons aux répondants d'indiquer clairement les parties de leur réponse qui sont exclusives. Les réponses de chaque fournisseur demeureront confidentielles. En raison de la nature de l'activité liée à la demande de renseignements, les répondants doivent savoir que certaines parties de leurs réponses (qui n'ont pas été désignées comme confidentielles) peuvent être utilisées comme fondement pour toute demande de propositions ultérieure, si l'Agence décide de se préparer en vue d'un approvisionnement futur.

Les renseignements fournis en réponse à la présente demande de renseignements ne seront communiqués qu'aux personnes autorisées à participer à cette activité de demande de renseignements.

Les réponses à la présente demande de renseignements ne seront pas utilisées aux fins de qualification préalable et ne pourront en aucun cas restreindre la participation aux futurs processus d'approvisionnement (p. ex., dans le cas d'une demande de proposition). Les réponses ne seront pas évaluées de façon officielle.

L'Agence ne remboursera aucune dépense engagée pour la préparation des réponses et la participation aux séances de présentation liées à la présente demande de renseignements.

Le fournisseur doit indiquer le nom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone d'une personne-ressource dans sa réponse.

Dans l'éventualité où une réponse ne serait pas suffisamment claire, l'Agence se réserve le droit de demander des renseignements supplémentaires à sa discrétion exclusive.

Les répondants doivent soumettre leurs réponses d'ici le 27 mars 2019, à 14 h, heure avancée de l'Est. L'examen des réponses débutera après la date et l'heure mentionnées ci-dessus. Les réponses reçues après cette date pourraient ne pas être examinées.

### **Il est préférable que les réponses soient présentées par voie électronique.**

Les fournisseurs doivent envoyer leurs réponses à la présente demande de renseignements en utilisant l'adresse électronique ou l'adresse de livraison ci-dessous :



Agence du revenu du Canada  
Division de la passation des marchés  
250, rue Albert, 8<sup>e</sup> étage, salle 8053  
Ottawa ON K1A 0L5  
À l'attention de : Alastair Webb  
Numéro de téléphone : 613-867-5203  
Courriel : [alastair.webb@cra-arc.gc.ca](mailto:alastair.webb@cra-arc.gc.ca)

Pour remettre votre réponse en main propre ou par service de messagerie, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 15 h, communiquez avec Alastair Webb afin de fixer une date et une heure de livraison.

Seules les demandes de renseignements visant à clarifier les questions posées ou les demandes de rétroaction seront traitées dans le cadre de la présente demande de renseignements.

### Lexique des termes, sigles et acronymes

Terme, sigle ou acronyme	Description
<b>API</b>	Interface de programmation d'applications
<b>Agence</b>	Agence du revenu du Canada
<b>EJB</b>	Enterprise JavaBeans
<b>IUG</b>	Interface utilisateur graphique
<b>UDDI</b>	Universal Description, Discovery, and Integration (Description universelle, découverte et intégration)