



RETURN BIDS TO:

RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions -
TPSGC

Place du Portage, Phase III

Core 0B2 / Noyau 0B2

11 Laurier St./11, rue Laurier

Gatineau

Québec

K1A 0S5

Bid Fax: (819) 997-9776

SOLICITATION AMENDMENT MODIFICATION DE L'INVITATION

The referenced document is hereby revised; unless otherwise
indicated, all other terms and conditions of the Solicitation
remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire,
les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution

Shared Systems Division (XL)/Division des systèmes
partagés (XL)

Terrasses de la Chaudière

4th Floor, 10 Wellington Street

4th etage, 10, rue Wellington

Gatineau

Québec

K1A 0S5

Title - Sujet ONLINE SURVEY RFP	
Solicitation No. - N° de l'invitation B8815-170230/B	Amendment No. - N° modif. 002
Client Reference No. - N° de référence du client B8815-170230	Date 2019-07-02
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$\$XL-141-35728	
File No. - N° de dossier 141xl.B8815-170230	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2019-07-22	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Miller, Tracey	Buyer Id - Id de l'acheteur 141xl
Telephone No. - N° de téléphone (613) 858-2651 ()	FAX No. - N° de FAX (819) 956-2675
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Delivery Required - Livraison exigée	Delivery Offered - Livraison proposée
Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Telephone No. - N° de téléphone Facsimile No. - N° de télécopieur	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date

LA MODIFICATION DE CONTRAT N° 2 VISE À :

1. répondre aux questions reçues de l'industrie;
 2. modifier le contrat;
 3. reporter la date de clôture des soumissions.
-

1. Questions de l'industrie et réponses

- Q12. Bien que le Canada ait été plutôt précis quant aux exigences obligatoires et cotées, il ne semble pas y avoir, pour un fournisseur, de moyen de gagner quelque point supplémentaire que ce soit pour les critères cotés. Que se passe-t-il si un fournisseur croit avoir une fonction qui serait plutôt pertinente et avantageuse pour le Canada mais ne figurerait nulle part dans le système de classement actuel?
- Q13. Le Canada perçoit-il la possibilité qu'il faille apporter, avec le temps, des modifications spécifiques (qui ne sont pas prévues en ce moment), particulièrement au vu du fait que le contrat pourra se poursuivre pendant un certain nombre d'années? Si le Canada demandait une personnalisation, et particulièrement une personnalisation de l'outil afin que celui-ci conserve sa pertinence pour lui, quel serait le processus à suivre pour y arriver? Que se passera-t-il si un outil est choisi mais ne peut être personnalisé pour satisfaire aux besoins du Canada?

R12 et R13.

Comme l'exige le besoin décrit dans la demande de propositions (DP), le Canada souhaite trouver une solution du commerce et n'exige pas, à l'heure actuelle, de solution personnalisée. Si le besoin venait à changer, le Canada adapterait sa demande en conséquence.

- Q13. Je voudrais présenter une soumission par la poste électronique (postel) et j'aimerais savoir si vous pouvez me communiquer les détails de cette procédure.
- R13. Veuillez vous reporter à la PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS, section 3.1, *Instructions pour la préparation des soumissions*.
- Q14. Annexe A – Section 3.0, *Énoncé des travaux* : le Canada pourrait-il indiquer le nombre de réponses au sondage qu'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a reçues pendant chacune des deux dernières années?
- R14. *En 2018, IRCC détenait quelque 24 500 sondages remplis et, jusqu'à présent en 2019, en a reçu 85 500.*
- Q15. En ce qui a trait à la présentation des soumissions, il est indiqué au point I, *Exigences obligatoires* de l'annexe B – *Critère d'évaluation* que « {l}e soumissionnaire doit documenter tous les renvois vers des sites Web en présentant des copies imprimées des pages [...] ». Cette exigence s'applique-t-elle si nous présentons notre soumission par voie électronique ou pouvons-nous fournir des adresses URL sans joindre de pièce?

- R15. *Nous ne pouvons accepter les URL comme référence par le soumissionnaire. Les pages citées en référence doivent être documentées par des saisies d'écran dans la soumission de l'entrepreneur.*
- Q16. Il est indiqué au critère obligatoire (O)65 que : « [l']entrepreneur doit être en mesure de désactiver ou de fournir une fonctionnalité permettant au gouvernement du Canada de désactiver la diffusion ou l'affichage de toute publicité ou sollicitation commerciale d'un tiers sur toute page ou tout écran des services, affichant le contenu créé par le client ou sous le contrôle du gouvernement du Canada ».
- Le Canada peut-il définir l'expression « toute publicité ou sollicitation commerciale d'un tiers »? Peut-il donner des exemples de ce qui est classifié comme publicité ou sollicitation commerciale d'un tiers? Le tiers est-il distinct de l'entité de l'entrepreneur?
- R16. *IRCC ne veut pas que l'entrepreneur, ou quelque tiers que ce soit, affiche des bannières publicitaires dans la même page que le sondage.*
- Q17. D'après l'exigence cotée (C)2 : « La solution logicielle devrait permettre de retracer le dernier site visité par l'utilisateur ».
- Voulez-vous dire par là le dernier site visité par le répondant qui remplit le sondage? L'énoncé précise : « le dernier site visité par l'utilisateur ». Cela renvoie-t-il à la personne qui monte le sondage? Veuillez préciser l'exigence.
- R17. *Ce passage renvoie au répondant. Si celui-ci s'est connecté à la solution de sondage hébergée en lien via un autre site ou une autre page Web, IRCC souhaite savoir de quel site ou page Web il s'agissait.*
- Q18. D'après le critère C12 : « La solution logicielle devrait permettre d'enregistrer les options et les échelles en vue d'une utilisation ultérieure (sans témoins). Les questions et les variables devraient être stockées dans le système et pouvoir être facilement sélectionnées afin d'être réutilisées à une date ultérieure, dans plusieurs sondages et plusieurs langues ».
- Veuillez confirmer que cette question concerne un utilisateur qui crée un sondage et non un répondant qui remplit le sondage.
- R18. *Ce point renvoie à l'utilisateur qui crée un sondage.*
- Q19. Question d'ordre général : comme de plus en plus de services évoluent vers le libre-service numérique, IRCC se propose-t-il d'intercepter les visiteurs sur le Web au moyen de sondages ou de tout autre bien ou application numérique d'IRCC (question relative au critère O2)?
- R19. *Nous n'avons en ce moment aucune intention d'utiliser cette capacité.*
- Q20. Question d'ordre général : le document ne mentionne nulle part le *Règlement général sur la protection des données* (RGPD). S'agit-il tout de même d'un aspect à prendre en compte?

R20. Conformément à l'article 2 du RGPD, « Le présent règlement ne s'applique pas au traitement de données à caractère personnel effectué par les autorités compétentes à des fins de prévention et de détection des infractions pénales, d'enquêtes et de poursuites en la matière ou d'exécution de sanctions pénales, y compris la protection contre des menaces pour la sécurité publique et la prévention de telles menaces ».

Q21. Question d'ordre général : un aspect important, quand on s'intéresse à la solution de sondage applicable à l'échelle d'un ministère, se situe dans le contrôle du suréchantillonnage des répondants. Comment IRCC prévoit-il fixer les règles de fréquence des interactions, comme les limites au nombre d'invitations à répondre au sondage et/ou au nombre de courriels qu'un répondant peut recevoir dans une période donnée?

R21. *Cet aspect ne se situe pas dans la portée de la présente DP, aussi ne peut-il être évalué.*

Q22. Se présentera-t-il, d'ici la sélection, une occasion de donner une démonstration en personne de la solution proposée?

R22. *Veuillez vous reporter à la PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION, point 4.2, Évaluation technique, d) Contrôle de validation de la soumission classée au premier rang.*

Q23. À l'annexe B – Critère d'évaluation, le Formulaire 2, *Formulaire de justification à l'appui de la conformité technique* décrit le format et les tableaux dans lesquels le soumissionnaire doit verser ses réponses aux critères obligatoires et cotés.

Le Canada peut-il indiquer clairement où les soumissionnaires doivent répondre aux exigences de l'annexe G – *Critères techniques de sécurité obligatoires* et de l'annexe H – *Critères cotés en ce qui a trait aux critères techniques de sécurité obligatoires*? Ni l'annexe B – *Critère d'évaluation*, ni le Formulaire 2 n'incluent d'exigences dans le cadre du modèle de réponse.

R23. *Cette exigence figure au document pour faire savoir aux soumissionnaires ce qui leur serait demandé s'ils remportent le contrat. Nous n'exigeons pas de réponse détaillée au stade de la DP; nous demanderons des preuves/explications sur la façon dont ils satisfont aux exigences une fois que le soumissionnaire retenu aura été identifié et que nous lancerons les solutions de rechange. Ces listes n'ont été fournies que comme moyen, pour eux, d'évaluer d'avance ce qui pourrait être exigé.*

Q24. **Annexe E - [...] Services du GC fondés sur l'informatique en nuage, appendice A, Profil des contrôles de sécurité (page 26 de la version anglaise)**

Quatre sources d'information sont mentionnées :

- *Federal Risk and Authorization Management Program (FedRAMP)*, modéré [20];
- *Cloud Security Alliance (CSA), Cloud Controls Matrix (CCM)* [13];
- *AICPA Service Organization Controls (SOC)* [21];
- *ISO/IEC 27001:2013 Information technology -- Security techniques -- Information security management systems – Requirements* [22].

Si nous satisfaisions déjà aux exigences de ces références, devons-nous quand même remplir chaque ligne/exigence du tableau et ses mises en correspondance? Nous satisfaisons, à l'heure actuelle, aux exigences FedRAMP, CSA CCM et ISO 27001, et notre rapport SOC est en cours de production (nos SOC sont instaurés dans nos centres de données).

Une réponse est-elle exigée pour chaque ligne/exigence ou notre situation est-elle satisfaisante si nous avons les certifications de trois des quatre normes (la quatrième [SOC] étant fournie par les centres de données)?

R24. La certification suffira comme preuve de la satisfaction de cette exigence. Elle ne sera pas nécessaire avant que les solutions de rechange soient lancées avec l'adjudicataire.

Q25. Établissement des prix : les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec la base de paiement établie à l'annexe B. La somme totale des taxes applicables doit figurer séparément. À moins d'indication contraire, les soumissionnaires doivent présenter un seul prix ferme, global, en devises canadiennes, dans chaque case exigeant une saisie dans les tableaux d'établissement des prix.

Comme l'annexe B est constituée de critères d'évaluation, veuillez confirmer qu'IRCC veut en fait renvoyer à l'annexe C – *Base de paiement*.

R25. Exact. Annexe C – Base de paiement. Reportez-vous à la modification 1 ci-dessous.

Q26. Les sections 2.3 et 7.12 de la DP décrivent les exigences contractuelles visant les anciens fonctionnaires. L'entreprise X compte un ancien fonctionnaire parmi ses employés actuels. Cet employé ne travaillait pas pour IRCC et n'a fourni aucun service lié au présent contrat. Le Canada peut-il confirmer que les dispositions visant les anciens fonctionnaires ne s'appliquent pas dans ce cas?

R26. S'il y a lieu, oui, les dispositions visant les anciens fonctionnaires sont applicables.

Q27. Plusieurs exigences, à la section 7 (en particulier aux points 7.5, 7.6 et 7.7a) définissent les exigences fonctionnelles d'une offre de service, ce qui donne à penser que l'État est ouvert au modèle du logiciel comme service (*software as a service – SaaS*). L'avantage, pour le Canada, d'une solution selon le modèle SaaS vient de ce que l'offre de service est normalisée afin de faciliter l'innovation continue au sein de la plateforme et de représenter le coût le plus bas possible pour nos clients. La chose devient ingérable quand on envisage l'ordre prioritaire des documents figurant à la DP, soit :

(a) les articles du présent accord, y compris les clauses du guide des CCUA qui y sont intégrées par renvoi;

(b) les conditions générales supplémentaires, dans l'ordre suivant :

(i) 4008 (2008-12-12) Conditions générales supplémentaires – *Renseignements personnels*; appliquer au contrat et en faire partie;

(c) les conditions générales (2018-06-210, *Besoins plus complexes de biens*;

(d) l'annexe A – *Énoncé des travaux*;

(e) l'annexe B – *Critère d'évaluation*;

(f) l'annexe C – *Base de paiement*;

- (g) l'annexe D – *Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité*;
- (h) l'annexe E – *Gouvernement du Canada – Profil des mesures de sécurité pour les services du GC fondés sur l'informatique en nuage*;
- (i) l'annexe F – *Exigences de filtrage de sécurité*;
- (j) l'annexe G – *Critères techniques de sécurité obligatoires*;
- (k) l'annexe H – *Critères cotés pour les critères techniques de sécurité obligatoires*;
- (l) l'annexe I – *Formulaires du soumissionnaire*;
- (m) la soumission de l'entrepreneur datée du _____, clarifiée le ou modifiée le _____, à l'exclusion des modalités du concepteur de logiciels pouvant faire partie de la soumission, des dispositions sur la limitation de la responsabilité et des modalités intégrées dans la soumission par renvoi (y compris par hyperlien).

Cet ordre de priorité place au dernier rang la proposition du soumissionnaire et a pour effet de diluer entièrement un grand nombre de services fonctionnels établis, arrivés à maturité et sûrs qui font partie de sa solution (et, on s'en rend compte, des solutions d'autres proposants). Il semble que cette structure a été choisie selon un modèle perpétuel logiciel et de services et non selon un modèle SaaS.

Pour garantir l'existence d'un contrat gérable au prix le plus bas possible, le Canada accepterait-il de se prêter à une phase de négociation avant l'attribution du contrat afin de finaliser l'ordre de priorité des documents?

- R27. *Il n'y aura pas de négociations de l'ordre des documents, ni des modalités, au moment de l'attribution du contrat. Veuillez transmettre vos questions spécifiques, portant sur n'importe quelle modalité, pour obtenir des éclaircissements.*
- Q28. Section 1.2, *Sommaire* : cette section de la DP décrit plusieurs attentes qu'a le Canada quant à la solution proposée et quant au fournisseur de cette solution. Comme ce contenu se trouve dans la DP et fera partie du contrat, un soumissionnaire qui satisferait à toutes les exigences obligatoires et cotées détaillées dans les annexes, serait réputé contrevenir au contrat s'il ne satisfaisait pas à une attente mentionnée à la section 1.2.
- Le Canada pourrait-il envisager de déplacer toutes les exigences fonctionnelles dans l'Énoncé des besoins évalué?**
- R28. *Le Canada ne déplacera pas toutes les exigences fonctionnelles dans l'Énoncé des besoins évalué car la section 1.2 est un résumé des exigences obligatoires et cotées auxquelles les soumissionnaires doivent satisfaire. Ces exigences sont énumérées/détaillées dans les annexes jointes au document de DP.*
-

2. Modifications

Modification 1.

Supprimer entièrement la Section II, *Soumission financière* et la remplacer par ce qui suit.

3 Section II. Soumission financière

- a) **Établissement des prix.** Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec la base de paiement présentée à l'annexe C. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément. Sauf indication contraire, les soumissionnaires doivent inclure un seul prix, ferme, tout compris, en devises canadiennes, dans chacune des cases à remplir des tableaux d'établissement des prix.
- b) **Tous les coûts doivent être compris.** La soumission financière doit indiquer tous les coûts relatifs au besoin décrit dans la présente DP pour la durée complète du contrat, y compris toutes les options de prolongation de la durée du contrat. Il incombe entièrement au soumissionnaire d'indiquer l'ensemble du matériel, des logiciels, des périphériques, du câblage et des composantes nécessaires pour satisfaire aux exigences de la présente DP, ainsi que le prix de ces articles.
- c) **Prix non indiqués.** On demande au soumissionnaire d'entrer « 0,00 \$ » pour tout article qu'il ne compte pas facturer ou pour les articles qui sont déjà inclus dans d'autres prix dans les tableaux. Si le soumissionnaire laisse vierge un champ de prix, le Canada considérera le prix comme étant « 0,00 \$ » aux fins d'évaluation et pourra demander au soumissionnaire de confirmer que le prix est bel et bien « 0,00 \$ ». Aucun soumissionnaire ne sera autorisé à ajouter ou à modifier un prix lors de cette confirmation. Si le soumissionnaire refuse de confirmer que le prix d'un champ vierge est de 0,00 \$, sa soumission sera déclarée non recevable.
- d) **Fluctuation du taux de change**

Clause C3011T du Guide des CCUA (2013-11-06), *Fluctuation du taux de change*.

Remarque : la modification ci-dessus vise à corriger le renvoi à la référence.

3. Report de la date de clôture des soumissions

Au passage *L'invitation prend fin* de la page 1, supprimer 2019-07-08 et remplacer cette date par 2019-07-22.

Remarque : la modification ci-dessus vise à reporter la date de clôture de la DP au 22 juillet 2019.

TOUTES LES AUTRES MODALITÉS DEMEURENT INCHANGÉES.