



MODIFICATION N° 1

DP N° 320 — SOLUTION DE GESTION DES SERVICES D'ENTREPRISE ET SERVICES PROFESSIONNELS CONNEXES

La présente Modification n° 1, y compris toutes les annexes ci-jointes (la « Modification »), modifie et précise la Demande de propositions n° 320 (la « DP »). Autrement, la DP demeure inchangée et tous les mots commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans le présent document ont le sens qui leur est attribué dans la DP.

QUESTIONS ET RÉPONSES

Question n° 1 : Veuillez noter que les prix que nous avons établis sont fondés sur le nombre de licences d'utilisateur désigné (attribuées aux personnes ayant besoin d'un accès au système de gestion des services d'entreprise [GSE] en tout temps) et de licences concurrentes (attribuées à un bassin d'utilisateurs ayant besoin d'un accès ponctuel à la solution, comme les techniciens qui répondent aux tickets de dépannage, réparent un problème ou mettent en œuvre les éléments d'une demande). Pour les 800 clients, notre solution offre un accès illimité à ce type d'utilisateur. Combien de licences d'utilisateur désigné et de licences concurrentes sont nécessaires pour les 10 administrateurs et les 100 utilisateurs ayant accès à l'application (selon notre expérience, il faut généralement une proportion de 4 pour 1 pour les licences concurrentes, c'est-à-dire une licence concurrente pour quatre utilisateurs)? Quelle est l'estimation du BVG?

Réponse n° 1 : Nous avons besoin d'un accès en tout temps pour 50 utilisateurs et deux administrateurs ainsi qu'une connexion ou un accès au besoin pour 50 utilisateurs et huit administrateurs, pour un total de 100 licences d'utilisateur et 10 licences d'administrateur.

Question n° 2 : Compte tenu des exigences relatives à l'attestation de sécurité de niveau « fiabilité » que doit posséder le personnel et aux informations de niveau « Protégé B », l'État peut-il confirmer que l'organisation soumissionnaire doit détenir, au minimum, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD).

Réponse n° 2 : Le soumissionnaire n'a pas besoin d'obtenir une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD), étant donné que l'information du BVG (cote « protégé » ou autre cote) NE sera PAS accessible ni stockée dans le lieu de travail du soumissionnaire afin d'effectuer les travaux du contrat.

Question n° 3 : Le BVG a indiqué qu'il compte peut-être migrer la solution de GSTI sur les lieux vers une plateforme infonuagique et a prévu beaucoup de points pour la solution proposée si elle offre une solution de logiciel-service (exigences cotées C9.6 et C9.7). Étant donné que la solution de GSTI traitera des données de niveau « Protégé B », le BVG peut-il confirmer que, pour obtenir ces points, la solution proposée doit également pouvoir héberger des données de niveau « Protégé B / Intégrité moyenne / Disponibilité moyenne » (PBMM).

Réponse n° 3 : En ce qui concerne les exigences cotées C9.6 et C9.7, les soumissionnaires recevront la totalité des points s'ils peuvent démontrer qu'il est

possible de migrer la solution proposée vers un logiciel-service et une plateforme infonuagique. La conformité de la solution aux exigences du gouvernement du Canada relatives aux informations de niveau « Protégé B » sur une plateforme infonuagique ne sera pas évaluée dans le cadre des exigences cotées C9.6 et C9.7.

Question n° 4 : Pour l'exigence cotée C10, nous travaillons en partenariat avec d'autres grands organismes d'intégration des systèmes pour garantir que nos clients sont servis par l'équipe de services professionnels la plus expérimentée en fonction de la solution et de l'environnement client. Si un soumissionnaire travaille avec un sous-traitant important de premier niveau qui est nommé dans la soumission pour fournir des services de mise en œuvre et de soutien, l'État permettrait-il au soumissionnaire d'utiliser l'expérience du sous-traitant?

Réponse 4 : Si c'est le sous-traitant qui fournira les services de mise en œuvre et de soutien pour la solution de GSE, le soumissionnaire peut utiliser l'expérience du sous-traitant pour l'exigence cotée C10.

Question n° 5 : Pour l'exigence obligatoire O11, les WCAG 2.1 ont été publiées en juin 2018 et les produits logiciels plus vastes ont besoin de cycles plus longs pour être mis à jour et produire les rapports définitifs de conformité aux WCAG. L'État accepterait-il la conformité aux WCAG 2.0 pour satisfaire à l'exigence obligatoire O11?

Réponse n° 5 : Oui, le BVG acceptera de l'expérience relative à la conformité aux WCAG 2.0 pour satisfaire à l'exigence obligatoire O11. Veuillez consulter la révision apportée à la DP ci-après.

Question n° 6 : Les fournisseurs ayant conclu des ententes de licence d'entreprise avec d'autres ministères (comme SPC) tenteront d'indiquer un coût de licence nul dans leur proposition. Cela aurait pour effet d'empêcher la présentation d'une soumission concurrentielle pour d'autres produits. Pouvez-vous confirmer que les réponses des fournisseurs doivent comprendre les estimations des coûts financiers à des fins d'évaluation afin d'équilibrer les règles du jeu?

Réponse n° 6 : Comme il est indiqué à l'article 1.2 — Format de la proposition de la page 3 de la DP, les soumissionnaires doivent fournir leur prix dans la proposition financière, en utilisant le tableau des prix précisé à l'article 4.4 — Exigences financières. Selon l'article 4.4, les soumissionnaires doivent inscrire « 0,00 \$ » dans le tableau des prix pour tout élément qu'ils ne comptent pas facturer.

Question n° 7 : Les exigences relatives à l'accessibilité des WCAG 2.1 sont très récentes. Le BVG accepterait-il une solution qui respecte les WCAG 2.0 pour la DP si le soumissionnaire garantit que la solution deviendra conforme aux WCAG 2.1 s'il est retenu?

Réponse n° 7 : Voir la réponse n° 5 ci-dessus.

Question n° 8 : Étant donné qu'il est difficile d'obtenir des informations de référence au cours de la fin de l'exercice du gouvernement et de recevoir des réponses en temps opportun pendant la relâche de mars, le BVG pourrait-il reporter la date limite de deux semaines?

Réponse 8 : Oui, le BVG reportera la date limite. Veuillez consulter la révision apportée à la DP ci-après.

Question n° 9 : La solution proposée a obtenu une attestation de conformité aux WCAG 2.0. Les tests d'attestation de conformité aux WCAG 2.1 sont en cours. Le BVG évaluera-t-il la

solution même si l'attestation de la conformité aux WCAG 2.1 est toujours en cours?

Réponse 9 : Voir la réponse à la question n° 5 ci-dessus.

Question n° 10 : C9.9 : La solution permet aux utilisateurs de voir un compte à rebours du temps qu'il reste pour respecter les niveaux de service cibles. Les utilisateurs peuvent mettre le compte à rebours en pause et le configurer dans les paramètres du niveau de service cible. Est-ce que les utilisateurs font référence aux clients?

Réponse n° 10 : Non, il s'agit des utilisateurs chargés de satisfaire à la demande de service, c'est-à-dire des représentants de service ou des techniciens.

Question n° 11 : Nous souhaitons présenter une offre de valeur supérieure au procureur général et, même si nous comprenons que le vérificateur général du Canada rend compte à la Chambre des communes du Canada et non au gouvernement, le vérificateur général prendrait-il en considération la même solution que celle de la Chambre des communes ou une solution semblable si elle était basée sur l'infonuagique?

Réponse n° 11 : Comme il est précisé à la Partie 2 – Énoncé des travaux de la DP, le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) a besoin d'une solution de gestion des services d'entreprise commerciale et sur les lieux. Comme il est indiqué à l'article 2.12.2, le BVG peut choisir de convertir la solution à une plateforme infonuagique à une date ultérieure. Les soumissionnaires doivent proposer leur solution conformément aux exigences énoncées à l'article 4.2 — Exigences obligatoires et à l'article 4.3 — Exigences cotées.

Question n° 12 : En ce qui concerne l'article 2.6.2 a) (Maintenance et mises à niveau), le BVG indique que « sans frais supplémentaires pour le BVG, l'entrepreneur fournira des mises à niveau à la solution afin de tenir compte de changements apportés par le BVG selon le calendrier convenu ». Le BVG peut-il donner des précisions à ce sujet afin de pouvoir mieux estimer le niveau d'effort et d'expertise requis? Quelle quantité de données de l'ancien système prévoyez-vous migrer vers le nouveau système.

Réponse no 12 : Le BVG devra migrer de 5 000 à 10 000 dossiers.

Question n° 13 : En ce qui concerne l'article 2.13, le BVG indique une exigence relative à l'intégration « de nouveaux groupes d'utilisateurs afin de soutenir l'extension de la solution (comme locataire de la solution mise en œuvre ou comme instance distincte) ». Qui est considéré comme un locataire? (Est-ce d'autres ministères, des unités opérationnelles, des partenaires d'affaires de tierce partie?)

Réponse no 13 : En ce qui concerne l'article 2.13 de la Partie 2 — Énoncé des travaux, d'autres unités opérationnelles au sein du BVG sont les seuls groupes d'utilisateurs qui seraient intégrés à la solution.

Question n° 14 : En ce qui concerne l'exigence cotée C1.5, veuillez fournir des exemples de champs de données que le BVG souhaite enregistrer ou stocker.

Réponse n° 14 : En ce qui concerne l'exigence cotée C1.5, les données liées aux utilisateurs et aux coordonnées devraient comprendre, à tout le moins, le nom au complet, le numéro de téléphone, l'adresse de courriel, le numéro d'identification de la direction ou de l'équipe, le nom d'utilisateur, etc. Toutefois, il incombe au soumissionnaire de fournir des exemples de la façon dont la solution proposée satisfera aux exigences de la DP.

Question n° 15 : Pour les travaux de services professionnels, le BVG a indiqué que la majorité des travaux seront réalisés sur les lieux à l'administration centrale du BVG. Le BVG peut-il préciser si les développeurs auront un accès à distance au système pour effectuer certaines tâches hors site?

Réponse 15 : Le personnel proposé par le soumissionnaire devra travailler dans les locaux du BVG lors de la mise en œuvre de la solution. Il n'aura aucun accès à distance.

Question n° 16 : Le BVG aura-t-il sa propre équipe technique qui participera et contribuera au développement et à la mise en œuvre de la solution de GSTI? Par exemple, nous montrons à votre équipe comment créer un catalogue d'articles et créerons plusieurs articles aux côtés de votre équipe.

Réponse n° 16 : Il incombera au soumissionnaire de mettre en œuvre la solution qu'il propose. Le BVG surveillera et observera la mise en œuvre.

Question n° 17 : En ce qui concerne l'article 2.7.2, le BVG indique que le soumissionnaire doit fournir de la formation aux employés du BVG dans les locaux du BVG. Le BVG peut-il préciser si la formation est destinée à tous les utilisateurs finaux ou seulement certains administrateurs et développeurs? Pour la formation des utilisateurs finaux, est-ce que la formule de « former un formateur » est acceptable?

Réponse n° 17 : Veuillez consulter l'article 2.6.1 de la Partie 2 — Énoncé des travaux pour obtenir des informations sur les exigences relatives à la formation.

Question n° 18 : Article 4.4, tableau 1

a. Combien d'utilisateurs (sur 100) se connecteront à l'outil de GSE en même temps ou de façon concurrente (licences d'utilisateur désigné et/ou licences concurrentes)?

b. Combien d'administrateurs (sur 10) se connecteront à l'outil de GSE en même temps ou de façon concurrente (licences d'utilisateur désigné et/ou licences concurrentes)?

Réponse no 18 : Pour a) et b) : Veuillez consulter la réponse n° 1 ci-dessus.

Question n° 19 : Article 4.4, Tableau 2

a. Combien d'utilisateurs (parmi les 200) se connecteront à l'outil de gestion des services d'entreprise (GSE) en même temps ou simultanément (licences d'utilisateur désigné et/ou licences concurrentes)?

b. Combien d'administrateurs (parmi les cinq utilisateurs supplémentaires) se connecteront à l'outil de gestion des services d'entreprise en même temps ou simultanément (licences d'utilisateur désigné et/ou licences concurrentes)?

Réponse n° 19 :

a) Nous présumons que la question porte sur le Tableau 3 et non sur le Tableau 2. Si nous décidons d'acheter 200 licences d'utilisateur supplémentaires, nous exigerons d'avoir un accès en tout temps pour 100 utilisateurs, en plus d'un accès en tout temps pour les 50 utilisateurs (voir la réponse à la question n° 1). Nous aurions aussi besoin que les 200 utilisateurs supplémentaires puissent tous avoir accès/se connecter au besoin.

b) Nous présumons que la question porte sur le Tableau 3 et non sur le Tableau 2. Si nous décidons d'acheter cinq licences d'utilisateur supplémentaires pour des

administrateurs, nous exigerons qu'un administrateur additionnel ait accès en tout temps, en plus d'avoir un accès en tout temps pour deux autres administrateurs (voir la réponse à la question n° 1). Nous aurions aussi besoin que les cinq utilisateurs-administrateurs supplémentaires puissent tous avoir accès/se connecter au besoin.

Question n° 20 : Article 2.8 – Environnement informatique du BVG – Le BVG possède-t-il un ou des serveurs Linux dans son infrastructure informatique actuelle?

Réponse n° 20 : **Le BVG ne donnera aucune autre information sur son infrastructure en plus de celles déjà publiées, dans la Partie 2 – Énoncé des travaux, article 2.8 Environnement informatique du BVG, de la Demande de propositions.**

Question n° 21 : **Article 2.8 – Environnement informatique du BVG** – Cela poserait-il problème au BVG si la solution GSE proposée était installée sur un serveur Linux Server, mais ne pouvait pas aussi être intégrée avec des serveurs et applications Windows (p. ex. répertoire actif Windows, SQL Server) puisque les clients peuvent utiliser des postes de travail Windows 10 pour accéder à la solution?

Réponse n° 21 : **Le BVG n'a aucune exigence prescriptive à l'égard de la plateforme client-serveur en autant qu'elle satisfait aux exigences décrites dans la Demande de propositions.**

Question n° 22 : Pouvez-vous, s'il vous plaît, préciser certains points de la Demande de propositions, donner des exemples de ce que vous recherchez ou présenter des scénarios possibles pour l'utilisation de la solution? « C1.12 : La solution permet aux utilisateurs de contourner les processus automatiques, au besoin. »

Réponse n° 22 : **Il incombe au soumissionnaire de fournir des exemples de la façon dont la solution qu'il propose satisfait aux exigences de la Demande de propositions.**

Question n° 23 : Pouvez-vous, s'il vous plaît, préciser certains points de la Demande de propositions, donner des exemples de ce que vous recherchez ou présenter des scénarios possibles pour l'utilisation de la solution? « C1.17 : La solution comprend, sans s'y limiter, les caractéristiques, les fonctionnalités ou les mécanismes de sécurité nécessaires pour garantir l'intégrité des données et prévenir tout accès non autorisé. »

Réponse n° 23 : **Il incombe au soumissionnaire de fournir des exemples de la façon dont la solution qu'il propose satisfait aux exigences de la Demande de propositions.**

Question n° 24: Pouvez-vous, s'il vous plaît, préciser certains points de la Demande de propositions, donner des exemples de ce que vous recherchez ou présenter des scénarios possibles pour l'utilisation de la solution? « C1.19 : La solution doit permettre aux administrateurs de fournir une « case de commentaires » pour obtenir des commentaires des clients sur les services ou les processus. »

Réponse n° 24 : **Il incombe au soumissionnaire de fournir des exemples de la façon dont la solution qu'il propose satisfait aux exigences de la Demande de propositions.**

Question n° 25 : Pouvez-vous, s'il vous plaît, préciser certains points de la Demande de propositions, donner des exemples de ce que vous recherchez ou présenter des scénarios possibles pour l'utilisation de la solution? « C3.1 : La solution prend en charge le balayage de codes à barres au moyen de lecteurs portatifs pour assurer le suivi d'un bien. »

Réponse n° 25 : **Il incombe au soumissionnaire de fournir des exemples de la façon dont la solution qu'il propose satisfait aux exigences de la Demande de propositions.**

Question n° 26 : Pouvez-vous, s'il vous plaît, préciser certains points de la Demande de propositions, donner des exemples de ce que vous recherchez ou présenter des scénarios possibles pour l'utilisation de la solution? « C3.2 : La solution peut assurer le suivi des informations d'installation de matériel et de logiciels, notamment ce qui suit : informations d'entretien et de location; informations sur les produits et informations de soutien; licences de logiciels et ententes d'utilisation de logiciels. »

Réponse n° 26 : Il incombe au soumissionnaire de fournir des exemples de la façon dont la solution qu'il propose satisfait aux exigences de la Demande de propositions.

Question n° 27 : Pouvez-vous, s'il vous plaît, préciser certains points de la Demande de propositions, donner des exemples de ce que vous recherchez ou présenter des scénarios possibles pour l'utilisation de la solution? « C3.5 : La solution prend en charge le balayage de codes à barres qui figurent sur les cartes d'identité des employés à des fins de tenue d'inventaire. »

Réponse n° 27 : Il incombe au soumissionnaire de fournir des exemples de la façon dont la solution qu'il propose satisfait aux exigences de la Demande de propositions.

Question n° 28 : Pouvez-vous, s'il vous plaît, préciser certains points de la Demande de propositions, donner des exemples de ce que vous recherchez ou présenter des scénarios possibles pour l'utilisation de la solution? « C4.2 : La solution possède des règles relatives aux flux des travaux qui permettent l'exécution de certaines actions à l'extérieur de la solution (p. ex. achat ou réparation de matériel par un fournisseur, approbation ou modification des procédures de gestion). »

Réponse n° 28 : Il incombe au soumissionnaire de fournir des exemples de la façon dont la solution qu'il propose satisfait aux exigences de la Demande de propositions.

Question n° 29 : Pouvez-vous, s'il vous plaît, préciser certains points de la Demande de propositions, donner des exemples de ce que vous recherchez ou présenter des scénarios possibles pour l'utilisation de la solution? « CR4.3 : La solution permet aux administrateurs de configurer une série de flux de travaux ou des flux de travaux en parallèle. »

Réponse n° 29 : Il incombe au soumissionnaire de fournir des exemples de la façon dont la solution qu'il propose satisfait aux exigences de la Demande de propositions.

Question n° 30 : Pouvez-vous, s'il vous plaît, préciser certains points de la Demande de propositions, donner des exemples de ce que vous recherchez ou présenter des scénarios possibles pour l'utilisation de la solution? « C6.2 : Le portail de la solution peut s'intégrer à d'autres systèmes de gestion des demandes. »

Réponse n° 30 : Il incombe au soumissionnaire de fournir des exemples de la façon dont la solution qu'il propose satisfait aux exigences de la Demande de propositions.

Question n° 31 : Pouvez-vous, s'il vous plaît, préciser certains points de la Demande de propositions, donner des exemples de ce que vous recherchez ou présenter des scénarios possibles pour l'utilisation de la solution? « C8.3 : Les modules de gestion des demandes et de gestion des biens s'intègrent à la base de connaissances. »

Réponse n° 31 : Il incombe au soumissionnaire de fournir des exemples de la façon dont la solution qu'il propose satisfait aux exigences de la Demande de propositions.

Question n° 32 : Pouvez-vous, s'il vous plaît, préciser certains points de la Demande de propositions, donner des exemples de ce que vous recherchez ou présenter des scénarios

possibles pour l'utilisation de la solution? « C8.5 : La solution permet aux administrateurs de gérer la pondération des indices de pertinence liés aux articles de la base de connaissances (p. ex. recherche par mot-clé et utilisation). »

Réponse n° 32 : Dans votre proposition, vous devriez nous fournir des informations qui illustrent la manière dont la solution proposée satisfait à cette exigence.

Question n° 33 : Pouvez-vous, s'il vous plaît, préciser certaines questions contenues dans la Demande de propositions, donner des exemples de ce que vous recherchez ou présenter des scénarios possibles pour l'utilisation de la solution? « C9.3 : La solution est compatible avec OpenText eDOCS DM 16. »

Réponse n° 33 : Il incombe au soumissionnaire de fournir des exemples de la façon dont la solution qu'il propose satisfait aux exigences de la Demande de propositions.

Question n° 34 : Pouvez-vous, s'il vous plaît, préciser certaines questions contenues dans la Demande de propositions, donner des exemples de ce que vous recherchez ou présenter des scénarios possibles pour l'utilisation de la solution? « C9.6 : Il est possible de migrer la solution vers une plateforme infonuagique à une date ultérieure. »

Réponse n° 34 : Voir les réponses aux questions n° 3 à 11.

Question n° 35 : Pouvez-vous, s'il vous plaît, donner des exemples de ce que vous recherchez ou présenter des scénarios possibles pour l'utilisation de la solution? « C9.7 : Il est possible de migrer la solution vers un logiciel-service à une date ultérieure. »

Réponse n° 35 : Voir la réponse à la question n° 3.

Question n° 36 : Partie 5, article 28 (a.), « Responsabilité et violation » : Cette section indique ce qui suit : « Les parties conviennent qu'aucune disposition relative à la limitation de la responsabilité ou aux indemnités ne s'applique au contrat à moins d'être reproduite entièrement dans les articles de la convention ». Au sujet de cet article, nous aimerions respectueusement indiquer que nous ne pourrions pas participer à cet appel d'offres si nous ne pouvons pas négocier un plafond raisonnable sur le plan commercial pour notre responsabilité. Le BVG serait-il disposé à mener des discussions ou des négociations pour fixer un tel plafond?

Réponse n° 36 : Veuillez lire les paragraphes 1.5 (Offre irrévocable) et 1.7 (Droits réservés) de la DP.

Question n° 37 : Article 2.4.2 : Le rôle-rapport entre « 100 utilisateurs », « 10 administrateurs » et « 800 clients » n'est pas tout à fait clair. Plus particulièrement, pourriez-vous donner des précisions sur le rôle des 100 utilisateurs? Les 100 utilisateurs contribuent-ils à répondre/donner suite aux demandes/incidents, etc., des 800 clients, c'est-à-dire sont-ils chargés de résoudre des problèmes?

Réponse n° 37 : Les 100 utilisateurs sont chargés de résoudre des problèmes et doivent répondre ou donner suite aux demandes/incidents de 800 clients, etc.

Question n° 38 : Article 2.4.2 : Nous présumons que certains des dix administrateurs seront chargés d'administrer le nouvel outil de GSTI? Pourriez-vous, s'il vous plaît, préciser si les dix administrateurs auront tous le même rôle ou s'ils exécuteront des fonctions administratives différentes?

Réponse n° 38 : Le rôle de chacun des dix administrateurs sera conforme aux dispositions de l'article 4.1, en page 16, de la Demande de propositions. Toutefois, la

solution proposée relativement à la gestion des services d'entreprise devrait permettre de redéfinir ces rôles.

Question n° 39 : Article 3.1, Étape 5 : Accepteriez-vous de faire le contrôle de validité de la proposition sur un site où notre solution est hébergée en nuage? Ou doit-on installer notre solution dans vos bureaux pour le contrôle de validité?

Réponse n° 39 : La solution doit être installée dans nos bureaux pour le contrôle de validité.

Question n° 40 : Article 4.2 – O1 : Vous attendez-vous à ce que la solution proposée fournisse une capacité de gestion des biens logiciels et des licences qui soit intégrée au module « Gestion des biens »? Ou est-ce que cela concerne uniquement les biens matériels?

Réponse n° 40 : Le BVG a besoin d'une solution qui peut créer des registres pour les données sur les logiciels, notamment la gestion des licences et des informations sur la garantie, dans le cadre du module « Gestion des biens ». Les biens matériels devront aussi pouvoir faire l'objet d'un suivi.

Question n° 41 : Article 4.3 – C9.1 : Pourriez-vous, s'il vous plaît, donner des précisions sur l'exigence suivante : « La solution ne demande pas de modules d'extension ou complémentaires à la suite logicielle Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) ou à Microsoft Outlook. »

Dans quel but avez-vous ajouté cet énoncé dans les exigences si cette fonctionnalité n'est pas nécessaire? Doit-on comprendre un objectif ou un cas d'utilisation particulier à partir de cet énoncé?

Réponse n° 41 : La solution proposée devrait être compatible avec la suite logicielle Microsoft Office et ne pas nécessiter d'intégration (modules d'extension ou complémentaires) pour réaliser des tâches comme l'envoi d'avis par courrier électronique de la solution, l'envoi de courriels dans Outlook à la solution, ou l'ouverture d'un fichier Office provenant de la solution.

Question n° 42 : Article 4.3 – C9.2 : Pourriez-vous, s'il vous plaît, donner des précisions sur l'exigence suivante : « La solution est compatible avec Adobe Reader XI et les versions ultérieures. » Veuillez énoncer l'objectif de cette exigence et fournir un cas d'utilisation pour nous aider à la comprendre.

Réponse n° 42 : La solution proposée devrait être compatible avec Adobe Reader XI et les versions ultérieures et ne pas nécessiter d'intégration (modules d'extension ou complémentaires) pour réaliser des tâches dans la solution, comme ouvrir un fichier Adobe Reader.

Question n° 43 : Article 4.3 – C9.3 : Pourriez-vous, s'il vous plaît, donner des précisions sur l'exigence suivante : « La solution est compatible avec OpenText eDOCS DM 16. » Veuillez énoncer l'objectif de cette exigence et fournir un cas d'utilisation pour nous aider à la comprendre.

Réponse n° 43 : La solution proposée devrait être compatible avec OpenText eDOCS DM 16 et ne pas nécessiter d'intégrations (modules d'extension ou complémentaires) pour réaliser des tâches dans la solution, comme ouvrir un fichier en format OpenText eDOCS DM 16 de la solution ou sauvegarder une référence dans la solution.

Question n° 44 : Combien d'utilisateurs parmi les 100 utilisateurs sont des préposés au service de dépannage ou fournissent d'autres services d'appui?

Réponse n° 44 : Les 100 utilisateurs devront pouvoir apporter un soutien aux fonctions de première ligne et aux autres fonctions.

Question n° 45 : Article 4.4 Exigences financières, Tableau 2 : Nous croyons comprendre que les « Services professionnels » comprendraient des rencontres au sujet des exigences, des consultations, des services de conception, d'installation et de configuration, des formations et documentations. Vu que vous avez énoncé certains (mais pas tous) de ces éléments dans le Tableau 2 – nous ne savons pas exactement comment remplir les quatre premières lignes du Tableau 2. Pour éviter toute confusion sur les services qui composent chacune des quatre premières lignes du Tableau, nous proposons d'avoir seulement deux lignes au lieu de quatre, à savoir : Formation et documentation, Services professionnels.

Réponse n° 45 : Les services professionnels requis sont définis en détail dans la Partie 2, Énoncé des travaux, article 2.13. Le soumissionnaire devrait indiquer ses honoraires pour services annuels pour chaque élément du Tableau 2 et pour toutes les années.

Question n° 46 : Je remarque que pour une performance « Exceptionnelle » à une exigence de « Faible » importance [Faible > Exceptionnel] la note accordée est « S.O. ». Est-ce que c'est juste ou 1 point ne devrait-il pas être accordé?

Réponse n° 46 : Le Tableau est juste. Aucun point n'est accordé pour une performance « exceptionnelle » à une exigence de faible importance.

Question n° 47 : Article 4.4, Tableau 1 : Combien d'utilisateurs (parmi les 100) se connecteront à l'outil de gestion des services d'entreprise (GSE) en même temps ou simultanément (licences d'utilisateur désigné et/ou licences concurrentes)?

Réponse n° 47 : Voir la réponse à la question n° 1.

Question n° 48 : « L'entrepreneur accordera au BVG une licence d'utilisation/de périphériques pour au moins 100 utilisateurs, 10 administrateurs ». Notre solution permet une combinaison de licences d'utilisateur désigné et de licences concurrentes. Pouvez-vous, s'il vous plaît, nous indiquer le nombre de licences, selon les catégories ci-après, dont vous aurez besoin?

Analystes désignés :

Ces licences donneront à vos techniciens un accès garanti à notre solution. La licence est à l'usage exclusif d'une personne. Les licences peuvent être réattribuées au besoin. Ces licences sont généralement réservées au personnel du centre de dépannage et aux grands utilisateurs qui ont besoin d'un accès garanti au système.

Analyste concurrent :

Ces licences sont communes (partagées) entre un bassin d'analystes. Nous recommandons généralement un ratio d'une licence pour trois utilisateurs, selon l'utilisation que font les analystes du système. Ces licences sont généralement pour des utilisateurs qui entrent et sortent du système en fonction des demandes qui leur sont confiées et qui se connectent et se déconnectent au besoin. Une licence peut être utilisée par une seule personne du groupe à la fois.

Nous proposons l'une des options suivantes pour examen :

1. 10 licences d'utilisateur désigné pour les administrateurs et 34 licences concurrentes pour 100 utilisateurs
2. 110 licences d'utilisateur désigné
3. Une autre combinaison de licences d'utilisateur désigné et de licences concurrentes choisie par le BVG en fonction de son évaluation des employés de l'organisation qui auraient besoin d'une licence d'utilisateur désigné ou d'une licence concurrente.

Réponse n° 48 : Le nombre et le type de licences nécessaires dans le cadre de la solution proposée pour la DP sont précisés à la Partie 2, Énoncé des travaux. Veuillez consulter la réponse à la question n° 1 pour obtenir des précisions sur la manière dont le BVG aimerait répartir les licences.

RÉVISIONS À LA DP

a) Page 1, Définitions et dates importantes de la DP

SUPPRIMER :

Date limite pour soumettre les propositions	30 mars 2020, à 14 h (heure d'Ottawa)
---	--

REEMPLACER PAR :

Date limite pour soumettre les propositions	17 avril 2020, à 14 h (heure d'Ottawa)
---	---

b) Page 16, Section 4.2 Exigences obligatoires :

SUPPRIMER : O11. Toutes les composantes de la solution (accessibles aux clients et accessibles aux utilisateurs) doivent respecter les *Règles pour l'accessibilité des contenus Web* (WCAG 2.1) énoncées dans la *Norme sur l'accessibilité des sites Web*.

REEMPLACER PAR : O11. Toutes les composantes de la solution (accessibles aux clients et accessibles aux utilisateurs) doivent, à tout le moins, respecter les *Règles pour l'accessibilité des contenus Web* (WCAG 2.1) énoncées dans la *Norme sur l'accessibilité des sites Web*.

c) Page 8, Partie 2 – Énoncé des travaux :

SUPPRIMER : 2.4.6 La solution ne devra pas demander de modules d'extension ou complémentaires à la suite logicielle Microsoft Office ou à Microsoft Outlook. Toutes les composantes de la solution (accessibles aux clients et accessibles aux utilisateurs) doivent respecter les *Règles pour l'accessibilité des contenus Web* (WCAG 2.1) énoncées dans la *Norme sur l'accessibilité des sites Web*.

REEMPLACER PAR : 2.4.6 La solution ne devra pas demander de modules d'extension ou complémentaires à la suite logicielle Microsoft Office ou à Microsoft Outlook. Toutes les composantes de la solution (accessibles aux clients et accessibles aux utilisateurs) doivent, à tout le moins, respecter les *Règles pour l'accessibilité des contenus Web* (WCAG 2.1) énoncées dans la *Norme sur l'accessibilité des sites Web*.