



DEMANDE DE PROPOSITIONS AVEC NÉGOCIATIONS (DDPN) ADDENDA N° 1

DDPN DC-2020-CD-08 Système de gestion de l'apprentissage et services connexes

Date et heure limites :

4 décembre 2020
14 h
Heure du Pacifique

Date de publication : 23 novembre 2020 **Expéditeur :** Service de l'approvisionnement de la CCT

Destinataire : Tous les fournisseurs **Courriel :** procurement@destinationcanada.com

Voici les réponses aux questions qui nous ont été posées en date du 13 novembre 2020 relativement à la DDPN indiquée ci-dessus.

Q1. Nous aimerions savoir si notre entreprise est admissible à cette demande de propositions avec négociations (DDPN).

Réponse : Il incombe au soumissionnaire de passer en revue les exigences de la DDPN afin de déterminer si la solution proposée y satisfait.

Q2. Nous aimerions savoir si la mise en œuvre d'un système d'apprentissage de source ouverte pourrait être envisagée pour ce projet.

Réponse : Un système d'apprentissage de source ouverte n'est pas adapté aux modules de cours qui seront initialement au cœur du programme. Cet aspect pourrait y figurer à titre de composante additionnelle de l'outil.

Q3. Est-ce que DC pourrait envisager de faire affaire avec un fournisseur dont les serveurs ne se trouvent pas au Canada?

Réponse : Destination Canada (DC) préfère que les données soient stockées au Canada, au Royaume-Uni ou dans l'Union européenne. Les soumissionnaires doivent indiquer à quel endroit seront stockées les données en réponse au critère E.2.2 de l'article E.2, Exigences opérationnelles et techniques. Les soumissionnaires dont les données sont stockées ailleurs ne verront pas leur proposition rejetée automatiquement.

Q4. Quel niveau d'intégration recherchez-vous? Vous indiquez dans la DDPN que vous exigez l'hébergement infonuagique (C.2) et une connexion unique afin qu'un « utilisateur déjà connecté au site qui héberge la plateforme [n'ait] pas à se connecter en plus à celle-ci » (C.4.2.A); j'en comprends qu'il s'agit de deux mises en œuvre distinctes.

Réponse : Il s'agit de deux mises en œuvre distinctes. La connexion unique concerne le SGA et le site Web conçu à l'aide d'un système de gestion de contenu, alors que l'hébergement infonuagique concerne l'infrastructure dorsale.

Q5. La DDPN fait mention de tests à la moitié du cours, d'éléments interactifs et de jeux (différents des niveaux dont il est question à l'exigence de ludification). Il n'y a pas d'autres références à la mise en œuvre d'une fonctionnalité de pointage ailleurs que dans cet article (C.4.1.C). Est-ce qu'un système

de pointage complet sera requis, ou souhaitez-vous pouvoir faire le suivi de l'avancement de l'apprenant dans le contenu des cours?

Réponse : Nous souhaitons qu'il y ait un système de pointage. Toutefois, si le fournisseur estime que cela ne correspond pas à la réalité du marché, nous pourrions envisager d'autres moyens pour faire le suivi de l'avancement.

- Q6. « [L]e nombre d'apprenants ne baisse jamais, il ne fait qu'augmenter » (F1) : dois-je en comprendre que les comptes d'utilisateurs seront désactivés plutôt que supprimés? Souhaitez-vous être en moyen de différencier les statistiques des comptes actifs de celles des comptes désactivés?

Réponse : Un compte d'apprenant pourra être supprimé à la demande du titulaire de ce compte. Par cet énoncé, nous voulons dire que le nombre total d'utilisateurs actifs du programme va augmenter (plutôt que baisser) avec le temps à mesure qu'il sera adopté dans nos marchés.

- Q7. La période de validité des propositions de 120 jours (H.7) dépasse l'écart entre la date limite de réception des propositions (H.1) et la date de lancement (C.10). La date de lancement sera-t-elle ajustée en fonction de l'échéancier de développement?

Réponse : DC pourrait faire preuve de flexibilité quant à la date de lancement. Si l'échéancier proposé diffère de celui indiqué dans la DDPN, les soumissionnaires doivent en faire mention dans leur proposition.

- Q8. Sous quelle forme voyez-vous la « [r]edondance de l'accès aux données pour l'infrastructure d'hébergement » (C.4.3)?

Réponse : Nous nous attendons à ce que la solution du soumissionnaire décrive les contrôles et paramètres généraux mis en place pour minimiser les risques liés à une panne de l'infrastructure de technologie de l'information (TI).

- Q9. En ce qui concerne l'article C.4.2, Exigences pour les fonctions futures, pourriez-vous décrire plus en détail les fonctionnalités aux points F, G et H?

Réponse : Les points F et G visent à améliorer l'expérience de l'utilisateur. Le point F fait référence à une bibliothèque de contenu à partir de laquelle il serait possible de télécharger du contenu (ou de créer un lien externe) et à laquelle l'apprenant pourrait accéder après avoir terminé un cours afin de partager du contenu (photo, vidéo ou autre) avec ses clients. Le point G fait référence à une bibliothèque de contenu qui offre aux apprenants la possibilité de rechercher du contenu par mots-clés, étiquettes et filtres. Le point H fait référence à la possibilité pour les divers services de DC d'accéder au système et de l'utiliser aux fins de l'apprentissage de l'équipe à l'interne, sans que ce soit lié au PSC.

- Q10. Pour l'article F.1 c), pourriez-vous donner une estimation du nombre d'accès utilisateur simultanés par minute?

Réponse : DC ne dispose pas de ces renseignements.

- Q11. Utilisez-vous actuellement un SIRH? Si oui, lequel?

Réponse : Oui. Cette information sera révélée au soumissionnaire retenu.

- Q12. Êtes-vous en mesure de dire combien de cours devront être créés pour l'instant dans le SGA?

Réponse : DC aura 15 cours (10 provinces, 3 territoires et 2 partenaires nationaux) à intégrer au système en vue du lancement du programme. DC prévoit créer le contenu par étapes et souhaite pouvoir augmenter le nombre de cours du programme au fil du temps.

- Q13. À l'article A.2, vous indiquez que vous prévoyez un contrat d'une durée de cinq (5) ans avec option de prolongation; toutefois, en ce qui concerne la tarification, vous parlez d'une durée de deux (2) ans. Veuillez préciser le nombre d'années minimal pour la durée initiale.

Réponse : Nous nous attendons à ce que la durée totale de l'accord soit de dix (10) ans; nous sommes flexibles en ce qui concerne la durée initiale. Les soumissionnaires devraient répondre conformément à l'article F.

- Q14. À l'article C.1, Contexte, vous indiquez qu'il y a environ 15 000 spécialistes qui ont terminé le PSC. Cela signifie-t-il que ces 15 000 spécialistes devront se connecter à la plateforme, ou s'agit-il plutôt de données historiques (utilisateurs inactifs)?
- Réponse : DC estime que 15 000 apprenants participeront au programme lorsqu'il sera lancé, et nous nous attendons à ce que le nombre d'utilisateurs augmente.
- Q15. Concernant Drupal au point B de l'article C.4.1, avec quoi voulez-vous établir une connexion? Simplement un site Web? Ou voulez-vous lancer quelque chose qui y sera hébergé?
- Réponse : Un site Web.
- Q16. Pouvez-vous donner plus de détail sur les jeux au point C de l'article C.4.1? Est-ce que vous voulez dire que le système doit avoir des fonctions de ludification, ou voulez-vous dire autre chose? Pouvez-vous donner un exemple?
- Réponse : Il serait idéal qu'il y ait des fonctions de ludification. Nous sommes réceptifs aux recommandations formulées par le fournisseur selon les réalités du marché.
- Q.17. Concernant la bibliothèque de contenu au point F de l'article C.4.2, cherchez-vous à utiliser le SGA pour héberger et proposer du contenu dont l'utilisation ne doit pas faire l'objet d'un suivi au niveau de l'utilisateur, ou cherchez-vous à rendre le contenu accessible à des utilisateurs autres que ceux du SGA? S'il s'agit d'autre chose, veuillez préciser.
- Réponse : Notre objectif est de disposer d'une bibliothèque de contenu à partir de laquelle l'utilisateur du SGA pourrait télécharger du contenu ou avoir accès à un lien de partage externe, et à laquelle l'apprenant pourrait accéder après avoir terminé le cours afin de partager du contenu (photo, vidéo ou autre) avec ses clients. Par exemple, l'apprenant pourrait envoyer un courriel contenant une photo des aurores boréales à son client, pour lui donner un avant-goût de son voyage.
- Q18. En ce qui concerne le point b) de l'article F.1 sur la tarification :
- La plateforme devra-t-elle pouvoir accueillir plus de 2 000 utilisateurs actifs par mois? Si c'est le cas, veuillez indiquer un nombre maximal de personnes qui utiliseront le système à un moment donné.
 - Les utilisateurs actifs des mois passés devront-ils se connecter de nouveau au système plus tard?
 - Les employés de DC utiliseront-ils le SGA à des fins de formation, ou les utilisateurs seront-ils tous externes (spécialistes du Canada)?
- Réponse : a) Il est possible que plus de 2 000 utilisateurs soient actifs chaque mois. Nous ne sommes pas en mesure de fournir une estimation du nombre maximal d'utilisateurs. Les soumissionnaires doivent fournir, en réponse au critère E.2.3 de l'article E.2, Exigences opérationnelles et techniques, les détails quant aux différents niveaux (si le modèle de licences est par utilisateur), ainsi que la tarification en réponse à la section F.
- b) Oui, c'est possible.
- c) Tous les utilisateurs seront considérés comme des utilisateurs externes. DC pourrait, à l'avenir, souhaiter utiliser l'outil à l'interne aux fins de l'apprentissage des employés de ses divers services, sans que ce soit lié au PSC.
- Q19. Nous aimerions demander une prolongation, puisque nous traitons actuellement plusieurs demandes de propositions et aimerions avoir plus de temps pour fournir notre réponse.
- Réponse : DC a repoussé la date limite de présentation des soumissions au 11 décembre 2020, à 14 h (heure du Pacifique).
- Q20. Nous stockons tout sur le nuage avec AWS, nous ne pouvons donc pas donner d'emplacement physique pour le stockage. Est-ce que cela répond à vos exigences concernant le lieu de stockage des données?

Réponse : Oui, à condition que le centre de données d’AWS soit au Canada, au Royaume-Uni ou dans l’Union européenne et qu’il soit le dépôt principal. Ceci répondrait à nos critères souhaités. Les soumissionnaires doivent indiquer le lieu de stockage des données dans leur réponse à l’article E.2, Exigences opérationnelles et techniques, critère E.2.2. Les soumissionnaires dont les données sont stockées ailleurs ne verront pas leur proposition rejetée automatiquement.

- Q21. Les audits SOC portent sur la protection des données financières des utilisateurs et la sécurité des instruments de paiement prépayés. Nous ne recueillons pas le niveau d’information généralement inclus dans un rapport d’audit SOC. Nous ne recueillons que des données démographiques et comportementales fournies par l’utilisateur. Nous supposons que ceci est une question de conformité. Est-ce qu’il y aurait d’autres méthodologies convenant mieux à ce projet en particulier? Pouvez-vous donner davantage de contexte?

Réponse : Non, DC exige au minimum la production d’un rapport d’audit SOC2. Votre fournisseur de services infonuagiques ou votre fournisseur d’hébergement pour votre centre de données pourrait peut-être être en mesure de fournir ces rapports.

- Q22. Connexion unique – Veuillez clarifier si nous devons agir en tant que fournisseur de l’infrastructure de connexion unique ou si nous devons travailler avec une infrastructure de connexion unique déjà utilisée par DC. Dans ce dernier cas, merci de nous dire quel est votre fournisseur pour la connexion unique.

Réponse : La connexion unique est pour le SGA et le site Web conçu à l’aide d’un système de gestion du contenu.

- Q23. Intégration des données – Puisque les appels d’API varient d’un système à l’autre, pouvez-vous nommer certains systèmes concernés par cette exigence ou, si possible, nous donner de la documentation sur l’API pour ces systèmes afin de nous aider à évaluer la portée du travail et bien établir le coût?

Réponse : Pour le lancement du SGA (article C.4.1, Exigences pour les fonctions initiales), la seule intégration nécessaire est la possibilité d’intégrer la plateforme au site Web de DC consacré au PSC (qui sera conçu avec Drupal). Conformément à l’article C.4.2, Exigences pour les fonctions futures, les exigences en matière d’API seront établies par DC et le soumissionnaire retenu. Les soumissionnaires doivent indiquer dans leur proposition s’il y a aura des coûts supplémentaires pour les API.

- Q24. Dans l’échéancier du processus, on lit que DC s’efforcera de communiquer son choix à tous les soumissionnaires d’ici le 30 mars 2021. Veuillez préciser si le soumissionnaire retenu sera informé de la décision plus tôt ou veuillez préciser davantage ce qui sera inclus dans le lancement du système prévu pour le 26 avril.

Réponse : DC communiquera avec les soumissionnaires au fil du processus au besoin, et les derniers avis seront communiqués d’ici le 30 mars 2021. DC se réserve le droit de modifier l’échéancier, à son entière discrétion. Veuillez consulter l’article C.4.1, Exigences pour les fonctions initiales, de la DDPN.

- Q25. La quantité de contenu transmis par le SGA a une incidence sur notre modèle de tarification. Pouvez-vous nous dire combien de modules DC souhaite publier à la première phase (en précisant le temps total nécessaire pour consommer le contenu ou la longueur des textes ou des vidéos)?

Réponse : DC aura 15 cours (10 provinces, 3 territoires et 2 partenaires nationaux) à intégrer au système en vue du lancement du programme. La longueur et le format du contenu dans chacun des modules ne sont pas établis pour l’instant et ils varient selon le cours. DC peut faire preuve de flexibilité quant à la taille du contenu en fonction des limites du système. Nous prévoyons que les modules auront des longueurs différentes, car une petite province aura moins de contenu qu’une grande province. Nous estimons que les apprenants prendront de 15 à 30 minutes pour terminer chaque module.

- Q26. Nous nous spécialisons dans l’intégration des partenaires comme moyen d’enrichir la bibliothèque de contenu liée aux parcours d’apprentissage de nos clients. Comment intégrez-vous ou envisagez-

vous d'intégrer les partenaires de DC dans le PSC (p. ex. spécialisations par province, par fournisseur, par entreprise ou même par attraction)?

Réponse : DC se penche encore sur cet aspect du programme. Veuillez indiquer et décrire toute spécialisation dans la réponse au critère E.2.1 de l'article E.2, Exigences opérationnelles et techniques.

Q27. Notre organisation a des capacités additionnelles que nous aimerions mentionner dans la réponse à la DDPN. Veuillez nous dire si ceci est pertinent et, le cas échéant, nous dire la meilleure façon d'approfondir ce sujet.

Réponse : Veuillez consulter l'article E.2, Exigences opérationnelles et techniques, critère E.2.1 d), concernant « les caractéristiques de la plateforme qui ne figurent pas parmi les exigences actuelles ».

Q28. Est-ce que Destination Canada a une définition générale de la fonctionnalité qui sera exposée par l'API ou est-ce que ceci sera déterminé à une date ultérieure?

Réponse : Ceci sera déterminé à une date ultérieure.

Q29. Est-ce que Destination Canada a une préférence concernant le protocole pour l'API (p. ex. SOAP ou RES). Pouvons-nous supposer l'utilisation d'un API REST?

Réponse : DC n'a aucune préférence concernant le protocole pour l'API.

Q30. Est-ce que Destination Canada a une idée du nombre d'utilisateurs ou de l'étendue de son public cible et des indications statistiques sur l'évolution du nombre d'utilisateurs (p. ex. 15 000 utilisateurs avec une croissance moyenne de 2 000 utilisateurs par année)?

Réponse : Une base d'utilisateurs anticipée de 15 000 avec une croissance annuelle de 10 à 20 % est une estimation raisonnable. Les soumissionnaires doivent fournir, en réponse au critère E.2.3 de l'article E.2, Exigences opérationnelles et techniques, les détails quant aux différents niveaux (si le modèle de licences est par utilisateur), ainsi que la tarification en réponse à la section F.

Q31. Est-ce que Destination Canada a actuellement une idée claire de l'étendue de l'intégration de MailChimp et de Drupal?

Réponse : Pas pour le moment. Ceci sera déterminé ultérieurement.

Q32. Est-ce que Destination Canada s'attend à un document de proposition distinct, en plus des annexes? Dans l'affirmative, pouvez-vous confirmer que les annexes et les sections constituent la seule réponse attendue, comme le décrit l'article B.4.1 à la page 7 de la DDPN?

Réponse : On s'attend à ce que les soumissionnaires incluent dans leur réponse tous les éléments énumérés à l'article B.4.1. Comme il est indiqué dans la DDPN, veuillez soumettre la tarification dans un fichier distinct.

Q33. Pouvez-vous expliquer en détail la notation par pondération à la page 19, particulièrement les pourcentages?

Réponse : Les évaluateurs utilisent une matrice de notation allant de zéro (0) et à cinq (5). Pour davantage de précisions, veuillez consulter la section « Voici quatre (4) modifications aux exigences de la DDPN indiquée ci-dessus » plus loin dans le présent addenda.

Q34. Est-ce que la définition d'un site Web d'abord conçu pour les appareils mobiles suppose une application Web soutenue par les navigateurs mobiles ou plutôt une application mobile (p. ex. une application native à télécharger à partir de l'App Store ou de Google Play)?

Réponse : Nous voulons un système qui peut être utilisé sur divers appareils (ordinateur de bureau, ordinateur portable, téléphone cellulaire, tablette, etc.) sans perte de fonctionnalités. La conception pour les appareils mobiles est une approche pour la conception Web qui commence d'abord par la version mobile et qui s'adapte ensuite à l'utilisation sur un ordinateur de bureau.

Q35. Est-ce que Destination Canada a une liste claire et détaillée des navigateurs et appareils constituant les plateformes ciblées (p. ex. soutien pour Chrome et Firefox sur des appareils Android avec une résolution pour un écran de 6,5 po et une mémoire vive d'au moins 8 Go, etc.) ou est-ce que le fournisseur est responsable de faire des recommandations en fonction de la réalité du marché et des attentes indiquées dans l'énoncé de travail?

Réponse : Le fournisseur doit faire des recommandations en fonction de la réalité du marché.

Q36. Page 20, article F.1, Détails de la tarification proposée : Désirez-vous recevoir un prix pour une licence permettant 7 500 inscriptions par année? Ou un prix pour une licence permettant de couvrir la gestion de l'apprentissage de 2 000 apprenants actifs par mois donc de 24 000 apprenants par année? Ou les deux?

Réponse : Les soumissionnaires doivent proposer à DC leur meilleur modèle de tarification et l'une ou l'autre des options mentionnées serait acceptable.

Q37. Page 2, article A.1, Objet et intention : Puisqu'il s'agit d'une demande de propositions avec négociations (DDPN), pourriez-vous préciser quelle est la portion de l'offre financière que vous désirez négocier? (Comprenons-nous bien le sens du terme DDPN désigné par la Commission canadienne du tourisme, ici)

Réponse : De multiples aspects de la DDPN pourraient faire l'objet de négociations, y compris la tarification proposée. L'objet de cette DDPN consiste à établir une liste de fournisseurs aptes à répondre aux exigences de DC et avec lesquels il serait possible de négocier un accord officiel. Comme DC ne possède qu'un budget limité, les soumissionnaires sont invités à présenter le meilleur rapport qualité-prix dans chaque élément de leur proposition, tout en tenant compte de l'ensemble des exigences de la présente DDPN et de l'ensemble des éléments de leur proposition.

Q38. Hormis la section D, la section E, et la section F et éventuellement si nous sommes retenus, la section G : Est-ce que la Commission canadienne du tourisme requière d'autres réponses à d'autres critères ou exigences afin de concourir adéquatement à cette demande de proposition avec négociations?

Réponse : On s'attend à ce que les soumissionnaires incluent dans leur réponse tous les éléments énumérés à l'article B.4.1. Comme il est indiqué dans la DDPN, veuillez soumettre la tarification dans un fichier distinct.

Voici quatre (4) modifications aux exigences de la DDPN indiquée ci-dessus.

1) La page couverture ci-dessous est supprimée :

Titre du concours :	Système de gestion de l'apprentissage et services connexes
Numéro du concours :	DC-2020-CD-08
Date et heure limites :	4 décembre 2020 à 14 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Christine Duguay Conseillère en approvisionnement 604-638-8345 procurement@destinationcanada.com

et est remplacée par ce qui suit :

Titre du concours :	Système de gestion de l'apprentissage et services connexes
Numéro du concours :	DC-2020-CD-08

Date et heure limites :	11 décembre 2020 à 14 h, heure du Pacifique (HP)
Autorité contractante :	Christine Duguay Conseillère en approvisionnement 604-638-8345 procurement@destinationcanada.com

2) L'article B.3.1, Soumissions, ci-dessous est supprimé :

B.3.1 Soumissions

Les soumissionnaires doivent soumettre leur proposition complète par courriel à l'autorité contractante au plus tard à la date et l'heure limites (la « date limite »), fixées au **4 décembre 2020 à 14 h (HP)**.

et est remplacé par le passage suivant :

B.3.1 Soumissions

Les soumissionnaires doivent soumettre leur proposition complète par courriel à l'autorité contractante au plus tard à la date et l'heure limites (la « date limite »), fixées au **11 décembre 2020 à 14 h (HP)**.

3) L'article E.3, Tableau de pondération (à titre informatif), ci-dessous est supprimé :

Question sur les critères souhaités	Pondération	Exemple de note	Exemple de note pondérée
E.1.1	20 %	5/5	5,56 %
E.1.2	30 %	3/5	5,00 %
E.1.3	30 %	4/5	6,67 %
E.2.1	60 %	3/5	10,00 %
E.2.2	20 %	2/5	2,22 %
E.2.3	10 %	4/5	2,22 %
E.2.4	20 %	5/5	5,56 %
E.2.5	10 %	3/5	1,67 %
Exemple de total	180 %		38,89 %

et est remplacé par ce qui suit :

Question sur les critères souhaités	Pondération des critères souhaités	Pondération des critères souhaités	Exemples de notes obtenues par le soumissionnaire	Exemples de notes pondérées obtenues par le soumissionnaire
E.1.1	20 %	5,56 %	5/5	5,56 %
E.1.2	30 %	8,33 %	3/5	5,00 %
E.1.3	30 %	8,33 %	4/5	6,67 %
E.2.1	60 %	16,67 %	3/5	10,00 %
E.2.2	20 %	5,56 %	2/5	2,22 %
E.2.3	10 %	2,78 %	4/5	2,22 %
E.2.4	20 %	5,56 %	5/5	5,56 %
E.2.5	10 %	2,78 %	3/5	1,67 %
Exemple de total	200 %	50,00 %	29/40	38,89 %

4) L'article H.1, Échéancier du processus de DDPN, ci-dessous est supprimé :

Voici l'échéancier du processus de sélection des soumissionnaires :

Date limite de réception des questions	13 novembre 2020 à 14 h (HP)
Déclaration d'intention (*)	30 novembre 2020 à 14 h (HP)
Date et heure limites	4 décembre 2020 à 14 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés	Semaine du 4 janvier 2021
Date à laquelle DC s'efforcera de communiquer son choix à tous les soumissionnaires	30 mars 2021
Période de négociations	10 jours suivant l'avis de DC

Remarque : DC se réserve le droit de modifier l'échéancier, à son entière discrétion.

et est remplacé par ce qui suit :

Voici l'échéancier du processus de sélection des soumissionnaires :

Date limite de réception des questions	13 novembre 2020 à 14 h (HP)
Déclaration d'intention (*)	30 novembre 2020 à 14 h (HP)
Date et heure limites	11 décembre 2020 à 14 h (HP)
Présentations des soumissionnaires présélectionnés	Semaine du 11 janvier 2021
Date à laquelle DC s'efforcera de communiquer son choix à tous les soumissionnaires	30 mars 2021
Période de négociations	10 jours suivant l'avis de DC

Remarque : DC se réserve le droit de modifier l'échéancier, à son entière discrétion.