

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS  
(DR)**

N<sup>o</sup> : 1000374870

OUTIL D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ DES CENTRES DE CONTACT  
POUR  
L'AGENCE DU REVENU DU CANADA

Date et heure de clôture : Le 21 janvier 2022 à 14 h (HNE)

## **AVERTISSEMENT**

La réponse à la présente demande de renseignements (DR) ne constitue pas de condition préalable à la réception d'une demande de proposition (DDP) ou au droit d'y soumissionner pour cette exigence. Toute DDP sera affichée dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG), communément appelé Achats et ventes (<https://achatsetventes.gc.ca/>).

Il ne faut pas interpréter la présente DR comme une demande de soumissions ou de propositions. Aucun contrat ni autre forme d'engagement ne seront conclus en fonction des réponses à la présente DR. Cette dernière n'est pas considérée comme une autorisation de l'Agence du revenu du Canada d'entreprendre des travaux qui entraîneraient des coûts pour l'Agence.

Rien dans la présente DR ne sera considéré comme un engagement de l'Agence à présenter une DDP pour ce programme. L'Agence peut utiliser des renseignements non exclusifs donnés au cours de son examen ou dans la préparation de toute DDP officielle. L'ensemble des réponses seront conservées par l'Agence à titre confidentiel (sous réserve des lois fédérales applicables) et demeureront la propriété de l'Agence une fois reçues.

L'Agence peut reproduire, photocopier ou transcrire la réponse et toute documentation à l'appui non exclusive pour l'objet de cet examen ou l'inclusion dans tout document de DDP qui en découle. Nous conseillons aux fournisseurs qui répondent à la présente DR d'indiquer clairement les parties de leur réponse qui sont exclusives et ils peuvent être invités à une réunion afin de clarifier davantage leurs réponses aux questions fournies à l'annexe A ci-jointe. Les réponses de chaque fournisseur demeureront confidentielles.

L'Agence ne sera liée à aucun passage inclus dans le présent document. L'Agence se réserve le droit de modifier en tout temps une partie ou la totalité des exigences si elle le juge nécessaire. L'Agence se réserve aussi le droit de réviser son approche en matière d'approvisionnement, si elle le juge approprié, que ce soit à partir des renseignements soumis en réponse à la présente DR ou pour toute autre raison qu'elle estime appropriée.

Cette DR demeure la propriété de l'Agence en tout temps et doit être retournée par le fournisseur sur demande. Les fournisseurs qui ne soumettent pas de réponse doivent immédiatement retourner tous les documents imprimés, graphiques et électroniques au point de contact.

### **Séances de démonstration interactive**

L'Agence peut, à sa seule discrétion, fournir des présentations et des démonstrations auprès des répondants intéressés afin de leur donner la possibilité de faire un suivi de leur réponse écrite pour faire état de leurs capacités en relation avec la présente DR.

Les répondants ayant manifesté un tel intérêt et qui ont démontré, au moyen de leur réponse à la DR, que leurs produits correspondent suffisamment aux produits en question, comme il est indiqué dans le présent document, peuvent être contactés dans les 20 jours ouvrables suivant la date de clôture de la DR.

Grâce à des outils de vidéoconférence de bureau, comme WebEx ou MS Teams, la démonstration sera en ligne. Chaque séance sera d'un maximum de deux heures. Les répondants doivent connaître les capacités des services pour répondre aux questions lors de la séance de démonstration.

## Réponses et demandes de renseignements

Les réponses aux questions doivent être soumises lorsqu'elles sont complètes et par écrit dans l'ordre indiqué. Toutes les DR dans toutes les sections du présent document doivent être traitées de façon concise, tout en fournissant tous les renseignements nécessaires pour comprendre la solution proposée. Tout écart par rapport à la demande ou aux exigences qui ne peuvent pas être respectées par le fournisseur doit être indiqué de façon claire.

Tous les renseignements confidentiels ou de nature exclusive contenus dans la réponse d'un fournisseur doivent être clairement marqués « EXCLUSIF » ou « CONFIDENTIEL », par élément ou dans la partie supérieure de chaque page.

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 procès sus 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.

Les répondants doivent soumettre leurs réponses au plus tard le 21 janvier 2022 à 14 heure normale de l'Est. Les réponses reçues après cette échéance ne seront pas examinées.

***Les soumissions électroniques sont obligatoires et doivent être soumises sous la forme d'une trousse complète.***

Les fournisseurs doivent envoyer leurs réponses à la présente demande de renseignements en utilisant l'adresse électronique suivante :

Courriel : [alastair.webb@cra-arc.gc.ca](mailto:alastair.webb@cra-arc.gc.ca)

Toute question à l'égard de la DR doit être envoyée par courriel à Alastair Webb au [alastair.webb@cra-arc.gc.ca](mailto:alastair.webb@cra-arc.gc.ca).

## CONTEXTE

### Introduction

L'Agence du revenu du Canada administre divers centres de contacts pour appuyer l'exécution des programmes clés du gouvernement du Canada. Dans un esprit d'amélioration continue et d'intérêt de l'infonuagique, la Direction générale de la technologie de l'information (TI) de l'Agence cherche à obtenir des renseignements de l'industrie sur la disponibilité des outils d'assurance de la qualité offerts au moyen d'un logiciel en tant que service.

Les outils d'assurance de la qualité recherchés appuieraient les activités dans toutes les phases du cycle d'élaboration de la solution des centres de contact :

- Développement (comme des modules et des composants logiciels)
- Essais (essais d'acceptation par l'utilisateur, essais d'intégration, essais de charge)
- Mise en œuvre (comme les essais de vérification de la production)
- Production (comme la surveillance)

### Aperçu des exigences de l'Agence

La Direction générale des TI de l'Agence prend en charge divers flux d'appels qui peuvent être classés en tant que libre-service, assistés par un agent ou une combinaison des deux. La portée et la complexité de la navigation dans les menus, des transactions personnalisées et de l'acheminement assisté par un agent varient également grandement en fonction du secteur d'activité et de la technologie sous-jacente qui est utilisée. Dans la plupart des cas, chaque secteur d'activité est accessible au moyen d'un numéro sans frais ou d'un numéro local pour les appelants internationaux.

Comme nous l'avons déjà mentionné, l'Agence participe à toutes les phases de l'élaboration de la solution des centres de contact, de la création et de la personnalisation de la solution de centre de contact à la gestion et à la surveillance de la postproduction.

Afin d'améliorer et d'accélérer nos activités d'assurance de la qualité, nous cherchons une solution qui fournit ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

- Découverte et documentation automatisées des parcours d'appels existants
- Génération automatisée des scénarios d'essai
- Essais fonctionnels et de régression automatisée
- Évaluation de la qualité audio
- Essais de charge
- Surveillance de production
- Intégration au système de suivi des billets

L'aperçu des exigences vise à fournir une vaste portée de notre intention. Dans la section des questions et réponses de la présente demande de renseignements, veuillez indiquer certains des détails que votre organisme chercherait à approfondir dans l'analyse des exigences.

### **Raison de la demande de renseignements**

1. Déterminer les capacités des fournisseurs à fournir une gamme complète de services infonuagiques automatisés pour l'assurance de la qualité des centres de contact.
2. Donner l'occasion à l'industrie de démontrer et de discuter de ses offres.
3. Solliciter des commentaires sur le modèle d'établissement des coûts et l'architecture technique.

### **Questions sur la demande de renseignements**

Consultez l'annexe A pour les questions relatives à la demande de renseignements.

## ANNEXE A

Les questions suivantes reflètent le type de renseignements que l'Agence cherche à obtenir.

Les répondants doivent noter que cette liste de questions n'est pas exhaustive et ils sont priés de fournir tout renseignement supplémentaire qui pourrait être utile ou avantageux pour l'Agence.

Les fournisseurs qui présentent des renseignements écrits peuvent être invités à une séance de consultation individuelle en ligne avec des représentants de l'ARC. Cette séance leur permettrait de fournir des renseignements supplémentaires concernant la présente DR de même que d'expliquer les commentaires formulés dans leur soumission écrite.

Questions	
1.0	Dans le cadre de votre offre de services, veuillez énumérer et décrire chaque service ou produit qui aiderait l'Agence à atteindre ses objectifs.
1.1	Ces services sont-ils entièrement intégrés, autonomes ou une combinaison des deux?
1.2	Veuillez décrire le modèle d'établissement des coûts de vos services et fournir un exemple type.
1.3	Veuillez décrire le modèle de soutien et les coûts connexes pour les services en infonuagique.
2.0	L'Agence est principalement à la recherche d'une suite de services infonuagiques, mais votre offre comporte-t-elle une option sur place?
2.1	Y a-t-il une différence de fonctionnalité ou de caractéristiques entre le service infonuagique et l'offre sur place?
2.2	Veuillez décrire le modèle d'établissement des coûts de l'offre sur place et fournir un exemple type.
2.3	Veuillez décrire le modèle de soutien et les coûts connexes pour les services sur place.
3.0	Les interfaces utilisateurs de l'offre de services sont-elles entièrement disponibles en anglais (Canada) et en français (Canada)?
3.1	Les interfaces utilisateurs de l'offre de services sont-elles conçues conformément aux normes d'accessibilité? Dans l'affirmative, veuillez indiquer quelle norme et quelle version, et décrire l'intention de votre organisation à l'égard de la compatibilité en matière d'accessibilité.
4.0	Votre offre de services est-elle en mesure de traiter, de transcrire et de consigner automatiquement les messages vocaux en anglais et en français pendant le processus de découverte du flux d'appels?
5.0	Veuillez décrire le processus et les efforts de configuration requis pour mettre en place un test fonctionnel dans votre offre de services.
6.0	Comment votre offre de services évalue-t-elle la qualité du son et sur quels critères ou mesures est-elle axée?
7.0	Dans quelle mesure l'offre de service est-elle souple à l'égard de l'évolutivité lors des essais de charge?
8.0	Dans le cadre des essais fonctionnels ou de charge, votre offre de services est-elle en mesure de simuler des appels provenant de différentes régions du Canada et des États-Unis?
8.1	Peut-elle simuler des appels provenant de différents appareils d'origine? (p. ex., ligne terrestre, téléphone cellulaire, service VoIP...)

9.0	Vos offres de services peuvent-elles exécuter le même type de fonctionnalité sur d'autres canaux? (p. ex., clavardage Web, clavardage mobile, messagerie texte)
9.1	Y a-t-il des limites sur les canaux autres que la voix en ce qui concerne les fonctions semblables?
10.0	Votre offre de services a-t-elle un système de gestion des billets?
10.1	Votre offre de services s'intègre-t-elle aux systèmes de gestion des billets de tiers? ? Si oui, veuillez énumérer ces systèmes et décrire la portée de l'intégration.
11.0	Votre organisation offre-t-elle une formation sur la façon d'utiliser les services? Si oui, veuillez fournir un exemple de plan de formation qui serait recommandé à un client.
12.0	Dans le contexte d'un outil de surveillance de la production, veuillez décrire la fonctionnalité, y compris le processus d'alerte, le cas échéant.
13.0	Votre offre de services est-elle exploitée à partir d'un centre de données canadien? (c.-à-d stockage et traitement des données)
14.0	Comment votre offre de services se différencie-t-elle des autres dans ce segment de l'industrie?