

## Questions pour l'industrie

Services partagés Canada (SPC) a besoin d'un fournisseur de Services de conférence et assistés par un opérateur (SCAO) qui fournit les éléments suivants pour le gouvernement du Canada (GC) :

- a) Services audio et Web ; et
- b) Service assisté par opérateur fourni sur la plate-forme du fournisseur avec une option de solution future sur la plate-forme GC.
  - i) Volet 1 : les services sont offerts par le fournisseur sur sa (ses) propre (s) plateforme(s)
  - ii) Volet 2 : **Solution future optionnelle** —les services seront offerts par les ressources du fournisseur tirant parti des plates-formes de conférence du gouvernement du Canada.

Le tableau suivant énumère plusieurs questions et points de clarification que SPC demande à l'industrie. Les réponses de l'industrie aideront SPC à élaborer les énoncés des travaux (EDT).

#	Ébauche des clauses des énoncés des travaux	Questions
<b>Volet 1</b>		
1	Le service d'audioconférence est une conférence téléphonique en libre-service impliquant deux (2) participants ou plus se parlant par téléphone ou par connexion internet, préalablement activée par un ordinateur.	Existe-t-il dans l'industrie une technologie permettant aux participants d'initier des appels, et audio informatiques, pour une conférence audio ?
2	Le service d'audioconférence doit permettre à tout participant incapable d'accéder à une conférence audio d'obtenir une assistance en temps réel de la part d'un opérateur à l'aide d'une multifréquences à double tonalité (DTMF), en appuyant sur le (*0).	Existe-t-il une technologie de l'industrie permettant à un participant d'avoir accès en temps réel à un opérateur en utilisant l'audio d'un ordinateur ?
3	Le service d'audioconférence doit permettre un minimum de 2 500 conférences audio simultanées.  Le service d'audioconférence doit permettre un minimum de 5 000 participants à chacune de ses conférences audio individuelles simultanées.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existe-t-il des restrictions ou des problèmes de capacité concernant le nombre de conférences audio simultanées ?</li> <li>2. Existe-t-il de restrictions ou des problèmes de capacité avec le nombre de participants pouvant participer à chacune des conférences audio individuelles simultanées?</li> </ol>
4	Le service SCAO doit fournir un accès au portail avec une page de renvoi /une page d'entrée/page d'accueil dans les deux langues officielles (anglais et français).	Votre plate-forme/logiciel du fabricant d'équipement d'origine (FEO) propose-t-elle avec une page de renvoi /une page d'entrée/page d'accueil entièrement bilingue ? (en anglais et en français)

#	Ébauche des clauses des énoncés des travaux	Questions
	<p>Les participants doivent pouvoir choisir leur langue de préférence (anglais ou français), ce qui entraînera l’affichage de toutes les pages, textes et notifications dans la langue de leur choix.</p>	<p>Si la plate-forme/logiciel du fabricant d’équipement d’origine (FEO) est fournie dans une seule langue en ce moment, avez-vous la possibilité de la mettre à jour et de fournir la page de renvoi dans les deux langues officielles afin de respecter les lois et règlements du GC.</p> <p>Comment développeriez-vous une solution qui réponde aux exigences pour les deux langues officielles comme indiqué ci-dessus ?</p>
5	<p>Le portail de services doit permettre au titulaire du compte de s’inscrire avec un compte unique sur le portail et d’utiliser les même informations c’est-à-dire nom utilisateur et mot de passe pour sélectionner tout service SCAO identifié sur la page de renvoi</p>	<p>Fournisseur peut-il utiliser le même nom d’utilisateur et un mot de passe pour accéder à tous les services SCAO du portail ?</p> <p>S’il s’agit d’une limitation de plate-forme/logiciel, le fournisseur peut-il trouver une solution qui permettrait à ce qui précède de se produire ?</p> <p>Expliquez comment vous feriez cela.</p>
6	<p>Le fournisseur doit confirmer que l’inscription du titulaire du compte provient d’une adresse de courriel valide du GC.</p>	<p>Le fournisseur peut-il confirmer que l’adresse électronique fournie par le titulaire du compte est une adresse électronique valide du GC ?</p> <p>Pouvez-vous automatiser cette validation?</p>
7	<p>Le service de cyberconférence doit permettre à un utilisateur de sauvegarder le contenu principal des réunions incluant les interactions des participants, y compris les communications audio.</p> <p>Le service de cyberconférence doit permettre des enregistrements de réunions pour chaque sous-conférence, par exemple les salles de répartition, pour une durée illimitée.</p>	<p>Les activités dans les différentes les salles de répartition (séparément) peuvent-elles être sauvegardées ?</p>
8	<p>Le service SCAO doit fournir et inclure la capacité de sous-titrage codé en temps réel dans les deux langues officielles (anglais et français).</p>	<p>Le logiciel du fabricant d’équipement d’origine (FEO) proposé peut-il fournir des services normalisés de sous-titrage codé en temps réel dans les deux langues officielles (anglais et français) ?</p> <p>Le logiciel du fabricant d’équipement d’origine (FEO) proposé peut-il fournir une traduction en temps réel standardisée du service de sous-titrage codé ?</p>

#	Ébauche des clauses des énoncés des travaux	Questions
	Le service SCAO doit fournir une traduction en temps réel pour le sous-titrage codé dans les deux langues officielles (anglais et français).	
9	Le service SCAO doit fournir le coût estimatif incluant tous les frais supplémentaires, c'est-à-dire annulation, report, etc. au demandeur du service assisté par opérateur, par courriel après une réservation.	<p>Votre plate-forme/logiciel du fabricant d'équipement d'origine (FEO) fournit-elle une estimation du coût d'une conférence au moment de la réservation ?</p> <p>Si la plate-forme/logiciel du fabricant d'équipement d'origine (FEO) ne fournit pas le coût estimatif au moment de la réservation, avez-vous la capacité de fournir l'exigence comme stipulé ?</p> <p>Sinon, pouvez-vous développer une solution qui répond aux exigences de fournir des coûts estimatif au moment de la réservation comme stipulé ?</p>
10	<p>Le fournisseur doit fournir les éléments suivants sur le portail :  Les détails de la conférence prévue, y compris (au fur et à mesure de leur disponibilité à partir des produits informatiques standard), en format PDF :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Type de conférence ;</li> <li>ii. Le nom, l'adresse courriel, le nom du service et le numéro de téléphone du demandeur ;</li> <li>iii. Fonctionnalités applicables ;</li> <li>iv. Données de connexion (URL, numéro de téléphone, etc.);</li> <li>v. Date et heure de la réunion ;</li> <li>vi. Durée de la réunion; et</li> <li>vii. nombre de participants.</li> </ul>	Quels sont les produits informatiques standard disponibles ?
11	Le portail de service doit inclure des contrôles d'accès basés sur les rôles qui permettent d'accéder aux pages, aux applications et aux fonctions du portail de service de chacun des services SCAO.	Si l'énoncé des travaux (EDT) est conçu pour permettre à un titulaire de compte d'accéder à tous les services SCAO sur la page de renvoi du portail, y compris les fonctions d'administration et de rapport, cela peut-il être fait sans restrictions ou limitations ?
12	Politique d'annulation du service assisté par opérateur.	Quel est votre politique d'annulation concernant l'annulation du service assisté par opérateur.

#	Ébauche des clauses des énoncés des travaux	Questions
13	<p>Le fournisseur doit s'assurer que ses opérateurs soient parfaitement bilingues (anglais et français) et soutiennent les clients en utilisant les applications liées au programme accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA) impliquant des considérations telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Des protocoles et des procédures permettant aux utilisateurs handicapés de communiquer avec d'autres utilisateurs, y compris des opportunités de parole désignée et leur donnant la possibilité de signaler qu'ils souhaitent parler, en utilisant au minimum la Langue des Signes Américaine (ASL) ;</li> <li>ii. Accueillir des appareils de télécommunications tels que des appareils de télécopieur (téléimprimeur ou téléphone texte.) ;</li> <li>iii. Sous-titrage codé ; et</li> <li>iv. assurer la compatibilité avec les autres périphériques d'entrée disponibles pour les utilisateurs handicapés participant à des vidéos/webconférences.</li> </ul>	<p>Le logiciel en tant que service (SaaS) de l'entrepreneur répond-il aux exigences du programme d'accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA) tel que spécifié ?  <a href="https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/programme-aatia.html">https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/programme-aatia.html</a></p> <p>Sinon, comment le fournisseur prévoit-il satisfaire à ces exigences obligatoires ?</p>
14	<p>Période de transition —Le fournisseur doit commencer la transition des produits/services de conférence audio/Web, en fonction de la réception de l'autorisation d'exploitation, dans un délai d'un (1) mois.</p>	<p>Est-ce faisable ou peut-on faire la transition en moins de temps ?</p>
<b>Volet 2</b>		
15	<p>Volet 2 <b>Solution future optionnelle</b> en utilisant les plates-formes GC, principalement Microsoft Teams</p>	<p>Le GC étudie la viabilité de cette future solution optionnelle. SPC a besoin des conseils l'industrie pour mieux évaluer cette option.</p> <p>Pouvez-vous s'il vous plaît fournir vos idées ?</p>