

Services de conférence et d'assistance par l'opérateur (COAS)

Préambule :

SPC apprécie les commentaires reçus de la communauté de fournisseurs au cours des séances individuelles et les réponses aux questions de SPC qui ont été affichées sur le site Achats et ventes. Les commentaires ont été pris en considération dans la préparation de l'EDT et de la DP de SPC.

L'information fournie ci-dessous complète le résumé de très haut niveau de SPC fourni lors de la Journée de l'industrie et lors des consultations en tête-à-tête et vous fournit un aperçu plus complet des exigences de SPC en matière de COAS en attendant l'affichage des documents provisoires.

Les services de conférence d'aujourd'hui pour l'audio et le Web sont offerts dans les deux langues officielles du Canada et répondent aux exigences du Canada en matière de sécurité. Les services audio et Web sont fournis à l'aide d'une application de conférence Logiciel en tant que service pour offrir le libre-service sur demande et des conférences illimitées à environ 180 ministères et organismes du GC.

Les Services assistés par l'exploitant sont conçus pour répondre aux demandes du gouvernement du Canada (GC) à l'égard d'un éventail de questions touchant le GC, principalement des événements à haute visibilité, des conférences à grande échelle, des consultations régulières, des communications avec les parties prenantes et le public, des opérations de base et des situations d'urgence critiques, comme les problèmes de santé publique (pandémie), les catastrophes naturelles (inondations, incendies) qui ont une incidence sur les intérêts des Canadiens au pays et à l'étranger. Ces conférences sont livrées dans les deux langues officielles du Canada et répondent aux exigences de sécurité du Canada, elles sont typiquement toujours planifiées à l'avance mais peuvent être à court préavis en fonction de l'urgence.

Les exigences de sécurité pour COAS sont protégées A, y compris, mais sans s'y limiter: au minimum, le portail, la tenue de dossiers, le traitement de l'information et d'autres, comme stipulé dans la liste de contrôle des exigences de sécurité. Les exigences en matière de sécurité doivent être respectées avant l'attribution du contrat. Les exploitants de l'entrepreneur sont tenus d'avoir un niveau d'autorisation de fiabilité.

Les composants de COAS comprennent, mais ne sont pas limités à:

- i) Service assisté par l'opérateur (SV) - Le Service doit fournir aux opérateurs qui parlent couramment le français et l'anglais canadiens pour fournir un soutien dans la préférence linguistique des utilisateurs sans avoir besoin d'un traducteur, en fournissant le rôle d'opérateur pour les grands événements, y compris les questions et réponses, en utilisant l'application Logiciel en tant que service accessible sur Internet qui permet aux hôtes de la conférence et aux participants de se connecter via:
 - a. Un téléphone (mobile ou fixe)
 - b. Un client Web basé sur un navigateur qui prend en charge les capacités de partage audio, vidéo et de contenu
 - c. Un point de terminaison de vidéoconférence basé sur des normes (SIP)

Il est impératif que l'OEA soit évolutive pour faire face à tout événement national ou international imprévu ou imprévu qui déclencherait un besoin immédiat de ressources qualifiées et bilingues supplémentaires.

- ii) Services audio/web et diffusion Web fournis par une application Logiciel en tant que service produit commercial sur étagère fournissant des fonctionnalités et des fonctionnalités audio et Web standard, notamment :
 - a. Élaboré conformément à la Loi sur les langues officielles et à la Loi canadienne sur l'accessibilité
 - b. Application de conférence Logiciel en tant que service Audio/Web robuste et riche en fonctionnalités
 - c. Interprétation simultanée
 - d. Sous-titrage codé en direct
 - e. Traduction du sous-titrage codé (anglais et français)
 - f. Enregistrements (Conservation - 30 jours)
 - g. Caractéristiques et fonctionnalités d'accessibilité
 - h. Mettre à jour les nouvelles fonctionnalités et fonctionnalités en fonction de l'évolution de la technologie de service
 - i. Possibilité d'ajouter des fonctionnalités non standard au besoin
- iii) Portail (fourni par l'entrepreneur) – sous réserve des exigences de sécurité et de l'approbation d'exploitation de SPC:
 - a. Élaboré conformément à la Loi sur les langues officielles et à la Loi canadienne sur l'accessibilité
 - b. Autoriser la gestion des comptes d'utilisateurs
 - c. Horaire des conférences pour la SV et audio/web, diffusion Web
 - d. Estimateur des coûts des conférences (facultatif)
 - e. Permettre la récupération des rapports et des données de facturation
 - f. Fournir une connectivité au service d'assistance de l'entrepreneur et permettre le signalement des incidents
 - g. Compte unique pour accéder à tous les services
- iv) Facturation directe aux Clients (départements des Utilisateurs pour tous les services payables, autres que les licences)
- v) Utilisation sans frais
- vi) Interaction entre l'audio de l'ordinateur et le RTPC
- vii) Comptes génériques autorisés par le GC (exigence de sécurité)

SPC fournira des ébauches de documents pour les énoncés des travaux, la feuille de prix et la demande de propositions (DP) sur l'achat et la vente.

Les échéanciers préliminaires actuels pour la publication des ébauches de documents sont prévus au 3^e trimestre de 2022 et à la demande de propositions finale avant la fin de 2022.