

## RFP No. CLC - COM - 1122 - Website Maintenance, Management, and Development Services

### Addenda 2 - Questions and Answers - Issued January 25, 2023

Questions	Answers
1. Does the resource have to be on-site, or this is a remote support opportunity?	1. This is a remote support opportunity.
2. Does the resource have to reside in Canada?	2. No, however the Proponent must abide and be governed by all applicable Canadian laws, including those in mentioned in 14.2.
3. How do I access the addenda referred in section 2.5.2?	3. Any Addenda to the RFP will have been posted to the Buy and Sell website, please refer to the Addenda 1 that was posted on January 13, 2023.
4. A proponent inquired about section 3.3.8. on page 18 of the RFP regarding the Proponent's liability when it comes to website development.	4. This section does not pertain to bugs or glitches that are outside of the Proponent's development activities, care, or control, or due to outside operations or activities including from the hosting provider. This is strictly related to work that has been performed by the Proponent.
5. What level of traffic is expected?	5. Between January 1, 2022, and January 1, 2023: <a href="http://www.clc-sic.ca">www.clc-sic.ca</a> had about 208,000 pageviews by 110,000 users. <a href="http://www.downsviewpark.ca">www.downsviewpark.ca</a> had about 349,000 pageviews by 135,000 users.
6. Is there any specific compliance mandatory for the Proponent to participate in this RFP?	6. No, there is not.
7. What are metrics do you use to evaluate the Proponent? (e.g., Reactivity, Support hours, Communication, etc.)?	7. Metrics are listed in the Proposal Evaluation section #3 – 3.7.
8. Could you list down the technology (for e.g., Drupal, WordPress) of each website for our assessment?	8. Our two main websites ( <a href="http://www.clc-sic.ca">www.clc-sic.ca</a> and <a href="http://www.downsviewpark.ca">www.downsviewpark.ca</a> ) are on Drupal 9, and will be upgraded to Drupal 10. Two of our other websites are built using WordPress.
9. What are the 3rd parties connected with the above systems?	9. Pantheon as hosting provider. Some new websites that currently do not exist may be developed by outside agencies. These websites once completed would be hosted on Pantheon, and the Proponent may be required to manage its proper functioning as needed.
10. Do you have a Single Point of Contact whom the Proponent will reach out for all matter related to the 3rd parties?	10. No, we do not.



11. Who will be our Single point of Contact in case of Ticket Priority? Where is he/she based?	11. Corporate Communications Specialist is based in Toronto.
12. Which party is managing your current infrastructure + What are the reasons of changes?	12. We will not be providing the name of our current provider. The Company needs a new contract, and as a federal Crown corporation must go out to market in order to procure.
13. How many people will create and send the ticket requests to the Proponent + their locations?	13. Approximately three or four people located in Toronto.
14. Could you share your team organization?	14. Our team organization is irrelevant to the procurement.
15. What are the languages of support (English and French)?	15. Yes, English, and French is an asset.
16. What is the current support team size? This will help us to anticipate the required organization.	16. We are unable to answer this question.
17. What do you expect to see in the oral presentation?	17. The purpose of the oral presentation will be to allow Proponents to address the major elements of their Proposal, for the evaluation team to obtain any required clarification, and to interact directly with key representatives of the Proponent's proposed team.
18. Could you confirm the number of applications in scope are two (2): 1. <a href="https://downsviewpark.ca/">https://downsviewpark.ca/</a> 2. <a href="https://www.clc-sic.ca/">https://www.clc-sic.ca/</a>	18. Aside from our two main websites ( <a href="https://www.clc-sic.ca/">https://www.clc-sic.ca/</a> and <a href="https://downsviewpark.ca/">https://downsviewpark.ca/</a> ), these other websites will also require support as needed in both Official Languages: <a href="https://www.currielife.ca/">https://www.currielife.ca/</a> <a href="https://heatherstreetlands.ca/">https://heatherstreetlands.ca/</a> <a href="https://wateridge.ca/">https://wateridge.ca/</a>
19. What are the tools currently used by your team for Support services? Do you have any challenges with the current tools?	19. E-mail, and ticket tracking - no challenges with the current tools.
20. How frequent do you need emergency support outside the business hours in a month? Could you share the expected activities?	20. Emergencies cannot be foreseen – an emergency is defined as website or web page down time, code issue, service interruption, issues with performance, outages, or other critical public-facing functionality that requires immediate attention.
21. What would be the expected supporting hours for noncritical/nonemergency tickets?	21. Support hours are from Monday to Friday, 8:00 am - 5:30 pm EST as needed.
22. What would be the expected level of support for public holidays for Canada?	22. The expectation for support during public holidays is categorized as emergency support.
23. What do you expect the Proponent to present in Accessibility standard?	23. We are not sure we understand the question, however, Canada Lands is subject to the Canada Accessible Act, and the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA) - it is the expectation of Canada Lands that the Proponent will be fully versed in these legislations.



24. Do you have upcoming website development project in the pipeline? Is it maintaining an existing application or build from scratch project?	24. No.
25. Our understanding of the annual budget is 700 service hours, including 400 hours for emergency request. Could you confirm?	25. The Company estimates it will require approximately 700 service hours (notwithstanding any new/additional development projects) to fulfill its annual website and hosting, maintenance, administration, and security services. This is simply an estimate provided and shall in no event be taken as a guarantee nor an engagement of the number of service hours to be requested by the Company in any given year.
26. Could you share the average request being created per year? - # of Critical / Emergency tickets: - # of moderately critical tickets: - # of weekends support tickets:	26. No two years are the same, that is why we cannot accurately provide averages regarding service support as it would be misleading.
27. What are the preferred means of communication (call, ticket creation via ticketing tool, email)?	27. The preferred Proponent will provide an online portal or some other mechanism to request ticketing and tracking of service requests and completed service hours, as well as a key customer service contact and an alternate.
28. Do you foresee any of the work involving content strategy, content creation and/or content migration? Would you consider upgrading your CMS for your sites to Drupal 10?	28. Yes in some instances. Canada Lands is planning on upgrading its websites to Drupal 10.
29. Can you clarify what sort of content is updated by the vendor and with what frequency as mentioned in PART 1 "Perform updates to content as directed by the Company"?	29. We cannot estimate the frequency of content updates. Content updates by the Proponent would only be required if the internal website administrator is unable to do the work.
30. Can you provide a list of the Drupal and Wordpress sites or give us the number of sites and codebases used?	30. We cannot provide the codebases used, please refer to answer #18 for a list of websites.
31. Would we be able to provide you with a menu of pricing where we provide our maintenance and support pricing, plus pricing for building additional sites and deployment?	31. Yes, you may provide a menu of pricing as long as it's presented in the table format found in Schedule B of the RFP.
32. Is the proponent responsible for administering/maintaining/creating email campaigns/templates/platforms?	32. No.
33. Are there any other web platforms in use at this time that the proponent would be responsible for maintaining? (eg: other CMSes or proprietary systems)	33. No.
34. The due date for this RFP reads February 12, which is a Sunday. Can you please clarify what the actual due date is?	34. The correct due date is Monday, February 13 <sup>th</sup> at 4:00 pm EST.
35. Aside from <a href="http://www.clc-sic.ca">www.clc-sic.ca</a> and <a href="http://www.downsviewpark.ca/www.parcdownsview.ca">www.downsviewpark.ca/www.parcdownsview.ca</a> , which other websites need to be maintained?	35. Please refer to answer #18 for a list of websites.
36. Do you have staging sites setup for each of them?	36. Only our two main sites, <a href="http://www.clc-sic.ca">www.clc-sic.ca</a> and <a href="http://www.downsviewpark.ca">www.downsviewpark.ca</a> .



37. What kind of hosting services does <a href="https://pantheon.io">pantheon.io</a> provide you and what level of support? eg: shared, dedicated, managed.	37. Pantheon provides ‘basic’ hosting services. For your information, Canada Lands is on a “Silver tier” with Pantheon.
38. Do you require any French translations or will that content be provided when required?	38. No, we do not require French translation support.
39. Are all the creative / design sources files available? eg: Photoshop, Figma or other that we have access to the original creative files without having to recreate them.	39. We are unable to answer this question.
40. How often in the past have you had emergency status items come up and what was the nature of them?	40. In the last 12 months we have had zero.
41. Could you let us know what the budget is for this project?	41. This is not a defined project but rather an ongoing relationship with many variables. Budgets will be established on specific projects and on an annual basis based on anticipated work.
42. Could you let us know if you are open to an east coast agency to do this work as we have for numerous other clients across the country for similar engagements or do you have a local preference?	42. Yes, we do not have a local preference.
43. What is the complete inventory of CLC websites and technology (Drupal vs WP) associated to them? Re: Section 3.3.8.	43. Please refer to answer #18 for a list of websites.
44. Do CLC websites on Pantheon make use of Pantheon’s custom upstream repositories? Re: Schedule A, Scope of Work.	44. We are unable to answer this question.
45. Does CLC make use of other hosting providers beyond Pantheon within its web ecosystem? Re: Schedule A, Scope of Work.	45. No, we do not at this time, however, should the Proponent wish to recommend a new hosting provider – Canada Lands would be open to such a proposal under certain circumstances.
46. Has the incumbent proponent offered to provide transition support and knowledge-transfer in the event that they are a) not bidding, or b) not awarded this engagement?	46. Transition support has not been discussed with the current service provider. If a new Proponent is selected Canada Lands Company will facilitate the proper onboarding as needed with the successful Proponent.

## RFP No. CLC - COM - 1122 - Service de gestion et de maintenance de sites Web

Addenda 2 - Questions et réponses - Publié le 25 janvier 2023

Questions	Réponses
1. La personne doit-elle être sur place ou s'agit-il d'une possibilité de soutien à distance?	1. Il s'agit d'une possibilité de soutien à distance.
2. La ressource doit-elle résider au Canada?	2. Non, mais le Proposant doit respecter toutes les lois canadiennes applicables et être régi par celles-ci, y compris celles mentionnées à la section 14.2.
3. Comment puis-je accéder à l'Addenda mentionné dans la section 2.5.2?	3. Tout addenda à la demande de propositions aura été affiché sur le site Web Achatsetventes. Veuillez consulter l'Addenda 1 qui a été affiché le 13 janvier 2023.
4. Un proposant s'est renseigné au sujet de la section 3.3.8. de la page 18 de la DDP concernant la responsabilité du Proposant en matière de développement de sites Web.	4. Cette section ne concerne pas les bogues ou les pépins qui sont en dehors des activités de développement, de l'attention ou du contrôle du Proposant, ou qui sont dus à des opérations ou à des activités extérieures, y compris celles du fournisseur d'hébergement. Elle porte strictement sur le travail effectué par le Proposant.
5. Quel est l'achalandage attendu?	5. Entre le 1 <sup>er</sup> janvier 2022 et le 1 <sup>er</sup> janvier 2023 : Le site <a href="http://www.clc-sic.ca">www.clc-sic.ca</a> a enregistré environ 208 000 consultations de pages par 110 000 utilisateurs. Le site <a href="http://www.parcdownsview.ca">www.parcdownsview.ca</a> a enregistré environ 349 000 consultations de pages par 135 000 utilisateurs.
6. Pour participer à cette DDP, le Proposant doit-il se soumettre à des exigences de conformité particulières?	6. Non, il n'y en a pas.
7. Quels paramètres utilisez-vous pour évaluer le Proposant? (réactivité, heures de soutien, communication, etc.)	7. Les paramètres sont énumérés dans la section Évaluation de la Proposition, n <sup>os</sup> 3 à 3.7.
8. Pourriez-vous nous indiquer la technologie (p. ex. Drupal, WordPress) de chaque site Web?	8. Nos deux principaux sites Web ( <a href="http://www.clc-sic.ca">www.clc-sic.ca</a> et <a href="http://www.parcdownsview.ca">www.parcdownsview.ca</a> ) utilisent Drupal 9 et seront mis à jour pour passer à Drupal 10. Deux de nos autres sites Web sont construits à l'aide de WordPress.
9. Quels sont les tiers connectés aux systèmes ci-dessus?	9. Pantheon comme fournisseur d'hébergement. Certains sites Web qui n'existent pas encore pourraient être développés par des agences extérieures. Ces sites Web, une fois



	développés, seraient hébergés sur Pantheon, et le Proposant pourrait être amené à en assurer le bon fonctionnement selon les besoins.
10. Avez-vous un point de contact unique auquel le Proposant s'adressera pour toutes les questions relatives aux tiers?	10. Non, nous n'en avons pas.
11. Qui sera notre point de contact unique en cas de priorité de ticket? Où est-il basé?	11. Le spécialiste des communications d'entreprise est basé à Toronto.
12. Quelle partie gère votre infrastructure actuelle et quelles sont les raisons des changements?	12. Nous ne divulguons pas le nom de notre fournisseur actuel. La Société a besoin d'un nouveau contrat et, en tant que société d'État fédérale, elle doit faire appel au marché pour s'approvisionner.
13. Combien de personnes créeront et enverront les demandes de tickets au Proposant et à quel endroit se trouvent-elles?	13. Environ trois ou quatre personnes situées à Toronto.
14. Pouvez-vous nous faire part de l'organisation de votre équipe?	14. L'organisation de notre équipe n'a rien à voir avec l'approvisionnement.
15. Quelles sont les langues de soutien (français et anglais)?	15. L'anglais, et le français est un atout.
16. Quelle est la taille actuelle de l'équipe de soutien? Cela nous permettra d'anticiper l'organisation nécessaire.	16. Nous ne sommes pas en mesure de répondre à cette question.
17. Que vous attendez-vous à voir dans la présentation orale?	17. L'objectif de la présentation orale est de permettre au Proposant d'aborder les principaux éléments de sa Proposition, d'obtenir toute clarification nécessaire et de permettre aux membres de l'équipe d'évaluation d'interagir directement avec les principaux représentants de l'équipe proposée par le Proposant.
18. Pourriez-vous confirmer que le nombre d'applications dans la portée des travaux est de deux (2) : 1. <a href="https://parcdownsvie.ca/">https://parcdownsvie.ca/</a> 2. <a href="https://www.clc-sic.ca/">https://www.clc-sic.ca/</a>	18. En dehors de nos deux principaux sites Web ( <a href="https://www.clc-sic.ca/">https://www.clc-sic.ca/</a> et <a href="https://parcdownsvie.ca/">https://parcdownsvie.ca/</a> ), ces autres sites Web nécessiteront également un soutien dans les deux langues officielles : <a href="https://www.currielife.ca/fr/">https://www.currielife.ca/fr/</a> <a href="https://heatherstreetlands.ca/fr/">https://heatherstreetlands.ca/fr/</a> <a href="https://riverains.ca/">https://riverains.ca/</a>
19. Quels sont les outils actuellement utilisés par votre équipe pour les services de soutien? Les outils actuels vous posent-ils des problèmes?	19. Courriel et suivi des tickets – aucun problème avec les outils actuels.
20. À quelle fréquence avez-vous besoin d'un soutien d'urgence en dehors des heures de bureau au cours d'un mois? Pouvez-vous nous faire part des activités prévues?	20. Les urgences ne peuvent être prévues – une urgence est définie comme un temps d'arrêt d'un site Web ou d'une page Web, un problème de code, une interruption de service, des problèmes de performance, des pannes ou autres fonctionnalités critiques pour le public qui nécessitent une attention immédiate.



21. Quelles seraient les heures de soutien prévues pour les tickets non critiques/non urgents?	21. Les heures de soutien sont de 8 h à 17 h 30, HNE, du lundi au vendredi, au besoin.
22. Quel serait le niveau de soutien attendu pour les jours fériés au Canada?	22. L'attente d'un soutien lors des jours fériés est classée comme un soutien d'urgence.
23. Qu'attendez-vous du Proposant en matière de norme d'accessibilité?	23. Nous ne sommes pas sûrs de comprendre la question, mais la Société immobilière du Canada est assujettie à la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> et à la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO), et s'attend à ce que le Proposant connaisse parfaitement ces lois.
24. Avez-vous un projet de développement de site Web en préparation? S'agit-il de la maintenance d'une application existante ou d'un projet entièrement nouveau?	24. Non.
25. Selon notre compréhension, le budget annuel prévoit 700 heures de service, dont 400 heures pour les demandes d'urgence. Pouvez-vous nous confirmer cette information?	25. La Société estime qu'elle aura besoin d'environ 700 heures de service (malgré tout projet de développement nouveau ou additionnel) pour fournir ses services annuels d'hébergement, de maintenance, d'administration et de sécurité de sites Web. Il s'agit simplement d'une estimation fournie qui ne doit en aucun cas être considérée comme une garantie ou un engagement du nombre d'heures de service qui seront demandées par la Société au cours d'une année donnée.
26. Pourriez-vous indiquer le nombre moyen de demandes créées par an? - Nombre de tickets critiques/d'urgence : - Nombre de tickets modérément critiques : - Nombre de tickets de soutien la fin de semaine :	26. Il n'y a pas deux années identiques, c'est pourquoi nous ne pouvons pas fournir de moyennes précises concernant le service de soutien, car cela serait trompeur.
27. Quels sont les moyens de communication privilégiés (appel, création d'un ticket au moyen d'un outil prévu à cette fin, courriel)?	27. Le Proposant retenu devra fournir un portail en ligne ou un autre mécanisme pour la gestion des tickets d'assistance technique, le suivi des demandes de service et des heures de service effectuées, ainsi qu'une personne-ressource du service à la clientèle et un suppléant.
28. Prévoyez-vous que certains travaux impliquent une stratégie, une création ou une migration de contenu? Envisageriez-vous de mettre à niveau le SGC de vos sites à la version Drupal 10?	28. Oui, dans certains cas. La Société immobilière du Canada prévoit de faire passer ses sites Web à Drupal 10.
29. Pouvez-vous préciser quel type de contenu est mis à jour par le fournisseur et à quelle fréquence au point « Effectuer des mises à jour du contenu selon les directives de la Société » de la PARTIE 1?	29. Nous ne pouvons pas estimer la fréquence des mises à jour du contenu. Les mises à jour du contenu par le Proposant ne seraient nécessaires que si l'administrateur interne du site Web est incapable de faire le travail.
30. Pouvez-vous fournir une liste des sites Drupal et Wordpress ou nous indiquer le nombre de sites et de bases de code utilisés?	30. Nous ne pouvons pas fournir les bases de code utilisées; pour une liste des sites Web, veuillez vous reporter à la réponse n° 18.



31. Pourrions-nous vous fournir un menu de prix dans lequel nous proposons nos tarifs de maintenance et de soutien, ainsi que des tarifs pour la création et le déploiement de sites supplémentaires?	31. Oui, vous pouvez fournir un menu de prix à condition qu'il soit présenté dans le tableau se trouvant à l'Annexe B de la DDP.
32. Le Proposant est-il responsable de l'administration, de la mise à jour et de la création de campagnes, de modèles et de plateformes de courrier électronique?	32. Non.
33. Y a-t-il d'autres plateformes Web utilisées à l'heure actuelle dont le Proposant devrait assurer la maintenance? (p. ex. autres SGC ou systèmes exclusifs)	33. Non.
34. La date d'échéance de cette DDP est le 12 février, qui tombe un dimanche. Pouvez-vous préciser quelle est la date d'échéance réelle?	34. La date d'échéance correcte est le lundi 13 février, à 16 h HNE.
35. Outre les sites <a href="http://www.clc-sic.ca">www.clc-sic.ca</a> et <a href="http://www.downsviewpark.ca/www.parcdownsview.ca">www.downsviewpark.ca/www.parcdownsview.ca</a> , quels sont les autres sites Web dont la maintenance doit être assurée?	35. Veuillez vous reporter à la réponse n° 18 pour obtenir une liste des sites Web.
36. Avez-vous des sites de test pour chacun d'entre eux?	36. Seulement pour nos deux sites principaux, <a href="http://www.clc-sic.ca">www.clc-sic.ca</a> et <a href="http://www.parcdownsview.ca">www.parcdownsview.ca</a> .
37. Quel type de services d'hébergement <a href="http://pantheon.io">pantheon.io</a> vous fournit-il et quel est le niveau de soutien? (p. ex. partagé, dédié, géré)	37. Pantheon fournit des services d'hébergement « de base ». À titre indicatif, la SIC a un « niveau Argent » avec Pantheon.
38. Avez-vous besoin de traductions en français ou ce contenu sera-t-il fourni au besoin?	38. Non, nous n'avons pas besoin d'aide pour la traduction en français.
39. Tous les fichiers sources de création/de conception sont-ils disponibles? Par exemple, Photoshop, Figma ou autre, afin que nous ayons accès aux fichiers de création originaux sans avoir à les recréer.	39. Nous ne sommes pas en mesure de répondre à cette question.
40. Combien de fois par le passé avez-vous eu à faire face à des situations d'urgence et quelle en était la nature?	40. Au cours des 12 derniers mois, nous n'en avons eu aucune.
41. Pouvez-vous nous indiquer le budget de ce projet?	41. Il ne s'agit pas d'un projet défini, mais plutôt d'une relation continue comprenant de nombreuses variables. Des budgets seront établis pour des projets spécifiques et sur une base annuelle en fonction du travail prévu.
42. Pourriez-vous nous dire si vous êtes ouverts à une agence de la côte Est pour faire ce travail, comme nous l'avons fait pour de nombreux autres clients au pays pour des engagements similaires, ou avez-vous une préférence locale?	42. Nous n'avons pas de préférence locale.
43. Quelle est la liste complète des sites Web de la SIC et des technologies (Drupal ou WP) qui leur sont associées? (section 3.3.8)	43. Veuillez vous reporter à la réponse n° 18 pour obtenir une liste des sites Web.
44. Les sites de la SIC sur Pantheon utilisent-ils les dépôts en amont personnalisés de Pantheon? (Annexe A, Portée des travaux)	44. Nous ne sommes pas en mesure de répondre à cette question.





45. La SIC fait-elle appel à d'autres fournisseurs d'hébergement que Pantheon dans son écosystème Web? (Annexe A, Portée des travaux)	45. Non, nous ne le faisons pas pour l'instant, mais si le Proposant souhaite recommander un nouveau fournisseur d'hébergement, la SIC serait ouverte à une telle proposition dans certaines circonstances.
46. Le Proposant en place a-t-il proposé de fournir un soutien à la transition et un transfert de connaissances dans le cas où a) il ne déposerait pas de soumission ou b) il ne se verrait pas attribuer ce mandat?	46. Le soutien à la transition n'a pas été discuté avec le fournisseur de services actuel. Si un nouveau Proposant est sélectionné, la Société immobilière du Canada facilitera l'intégration du Proposant retenu, selon les besoins.