

**RETURN BID TO/ RETOURNER LES  
SOUMISSIONS À :**

[receptionsoumission-  
bidsreceiving.spp@international.gc.ca](mailto:receptionsoumission-bidsreceiving.spp@international.gc.ca)

**Department of Foreign Affairs, Trade and  
Development (DFATD)**

Ministère des Affaires étrangères, commerce et  
développement (MAECD)

**Request for Proposal**

**Demande de proposition**

**proposal to:** Department of Foreign Affairs Trade  
and Development.

We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen in  
right of Canada, in accordance with the terms and  
conditions set out herein, referred to herein or  
attached here to, the goods, services, and  
construction listed herein and on any attached  
sheets at the price(s) set out therefor.

**Proposition à:** Ministère des Affaires  
Étrangères, commerce et développement  
Nous offrons par la présente de vendre à Sa  
Majesté la Reine du chef du Canada, aux  
conditions énoncées ou incluses par référence  
dans la présente et aux appendices ci-jointes,  
les biens, services et construction énumérés ici  
sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix  
indiqué(s).

**Comments — Commentaires:**

**THIS DOCUMENT CONTAINS A SECURITY  
REQUIREMENT — LE PRÉSENT DOCUMENT  
COMPORTE UNE EXIGENCE EN MATIÈRE DE  
SÉCURITÉ**

**Issuing Office – Bureau de distribution**

Foreign Affairs, Trade and Development / Affaires  
étrangères, commerce et développement  
It Contracting Services Unit / Unité des services de  
contrats TI  
200 Promenade du Portage,  
Gatineau, QC

<b>Title — Sujet: Plateforme de communication omnicanal- Logiciels services</b>	
Solicitation No. - N° de l'invitation <b>22-222062 AMD003</b>	Date: <b>21 avril 2023</b>
Solicitation Closes - L'invitation prend fin	Time Zone —Fuseau horaire
At /à: <b>2:00 PM</b>	EDT (Heure d'été de l'Est)
On / le <b>04 mai 2023</b>	
F.O.B. — F.A.B.	
<b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <b>X</b> <b>Other — Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to — Addresser toutes questions à:  Name : Stephen Brown E-Mail : Stephen.Brown@international.gc.ca	
Telephone No. – No de téléphone: <b>(343) 203-1305</b>	FAX No. – No de télécopieur :
Destination of Goods and or Services/Destination – des biens et ou services:  Department of Foreign Affairs, Trade and Development (DFATD)/ <b>Ministère des Affaires étrangères, commerce et développement (MAECD)</b>	
Vendor/Firm Name and Address — Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur:	
Telephone No. – No de téléphone:	FAX No. – No de télécopieur:
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) — Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date

## Questions et réponses

N°	Questions du soumissionnaire	Réponses du ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement (MAECD)
1	<p>Le fournisseur a soulevé des questions concernant la date de clôture. La date de clôture était incorrecte lors de la publication. Cela devrait être le 10 avril 2023 et non le 10 mars 2023.</p>	<p>Le MAECD a changé la date de clôture du 10 mars 2023 au 10 avril 2023 – AMD001 a été levé</p>
2	<p>Veillez consulter l'annexe A, Énoncé des travaux, section 4 (Exclusions).</p> <p>Les appels vocaux entrants acheminés par le système d'autocommutateurs privés (PBX) d'Affaires mondiales Canada (AMC) ne seront pas traités au moyen de la plateforme de communication omnicanal. Toutefois, la plateforme de communication omnicanal doit pouvoir prendre en charge les communications vocales acheminées par une application de clavardage.</p> <p>Question [...] :</p> <p>La section surlignée [...] (ci-dessus) a attiré mon attention. Pouvez-vous nous en dire plus, s'il vous plaît?</p>	<p>Le MAECD a passé en revue votre demande de renseignements et a décidé de retirer cette exigence de l'énoncé des travaux. Pour plus de détails, lisez la modification indiquée plus loin.</p>
3	<p>À la page 56 du document en anglais, sous la rubrique « Démonstration », il est indiqué que le soumissionnaire devra faire une démonstration de son système. Est-ce que cela signifie que le système doit être fonctionnel avant l'attribution du marché ou que nous devons démontrer que nous avons la capacité technique de le mettre en œuvre selon les exigences de l'appel d'offres? Merci de préciser ce point.</p>	<p>Le MAECD confirme que le soumissionnaire peut se voir demander de faire une démonstration de ses systèmes et de sa capacité technique de les mettre en œuvre selon les exigences de l'appel d'offres.</p>

4	<p>1. Nous sommes une société internationale établie aux Pays-Bas qui stocke nos données sur le nuage Microsoft Azure de l'Union européenne selon les normes de conformité au <i>Règlement général sur la protection des données</i> (RGPD).</p> <p>2. Est-ce acceptable si l'on considère les normes du RGPD? Nous ne rencontrons jamais de problèmes habituellement, mais nous tenons tout de même à le demander.</p> <p>3. Devons-nous soumettre une proposition en collaboration avec une entité canadienne?</p> <p>4. La norme SOC 2, type II constitue-t-elle un critère K/O?</p>	<p>1 et 2) : Conformément au critère obligatoire 3 et aux exigences liées aux technologies de l'information, les données doivent être stockées au Canada.</p> <p>3) Conformément aux accords de libre-échange, il n'est pas nécessaire que le soumissionnaire soit une entité canadienne.</p> <p>4) Conformément au critère obligatoire 4, la norme SOC 2, type II est obligatoire.</p>
5	<p>a) Affaires mondiales Canada peut-il fournir un lien permettant d'accéder aux autres documents liés à cet appel d'offres, p. ex., guide du SCT pour les applications SaaS?</p> <p>b) Est-ce qu'Affaires mondiales Canada a une idée de la date cible de mise en œuvre?</p> <p>c) Plateforme omnicanal – Voici notre définition : La solution de communication omnicanal CCC intègre plusieurs canaux de communication dans une seule plateforme, permettant à l'agent du centre de contact de gérer toutes interactions avec les clients à partir d'un seul emplacement. Le CCC peut fournir des canaux de communication comme la voix, le courriel, le clavardage (site Web en ligne, robot d'intelligence artificielle en ligne, SMS, courriel, WhatsApp). Les agents du CCC seront capables d'accepter une interaction par</p>	<p>a) Le Guide de sécurité du SCT pour les solutions de système d'information du gouvernement du Canada dans les environnements infonuagiques se trouve à l'adresse suivante : <a href="http://www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/innovations-gouvernementales-numeriques/services-informatique-nuage/guide-securite-solutions-systeme-information-nuage.html">www.canada.ca/fr/gouvernement/systeme/gouvernement-numerique/innovations-gouvernementales-numeriques/services-informatique-nuage/guide-securite-solutions-systeme-information-nuage.html</a>.</p> <p>b) La date de mise en œuvre ciblée sera le plus tôt possible après l'octroi du contrat.</p> <p>c) Conformément à l'énoncé des travaux, la plateforme en ligne doit permettre de déployer des outils d'intelligence artificielle ou d'apprentissage automatique, comme les robots conversationnels, qui s'intègrent à tous les canaux de communication.</p> <p>d) Selon l'annexe B, les frais mensuels du soumissionnaire incluent toutes les exigences précisées dans l'énoncé des travaux pour un maximum de 30 utilisateurs simultanés, y compris les communications illimitées utilisant tous les canaux de communication.</p> <p>e) Voir la question 2.</p> <p>f) Le MAECD ne peut donner une estimation du volume des données qui seront produites. Par contre, d'après le</p>

<p>l'entremise de plusieurs canaux sur une seule interface. Les capacités du robot conversationnel d'intelligence artificielle (langage naturel) existent seulement dans le cadre des interactions d'un clavardage en ligne. Est-ce que cela répond aux exigences d'AMC concernant une plateforme omnicanal?</p> <p>d) Est-ce qu' Affaires mondiales Canada peut fournir plus de détails concernant les branchements de mesurages sans frais et interurbains et sur leur inclusion dans la notation et la base de paiement?</p> <p>e) À la section 4 de l'annexe A, Exclusions, est-ce qu'Affaires mondiales Canada pourrait clarifier cette affirmation : « la plateforme de communication omnicanal doit pouvoir prendre en charge les communications vocales acheminées par une application de clavardage. » Parle-t-on ici d'un clavardage entrant qui est converti en appel audio si l'appelant ou l'agent le demande?</p> <p>f) Est-ce qu'Affaires mondiales Canada peut fournir des estimations volumétriques concernant le stockage incluant toutes exigences pour un enregistrement sonore ou d'écran? Est-ce que cet élément peut être ajouté à la notation et traité dans la base de paiement?</p> <p>g) Combien de résumés de projets et de références sont requis?</p> <p>h) Est-ce qu'Affaires mondiales Canada a des exigences précises en matière de rapports?</p> <p>i) Est-ce qu'Affaires mondiales Canada a des exigences précises en matière de gestion de l'effectif?</p>	<p>fournisseur titulaire, environ 500MB d'espace a été utilisé lors des 12 derniers mois.</p> <p>g) Le MAECD ne requiert pas de résumés de projet. Ces renvois ont été ajoutés par erreur. Pour plus de détails, lisez la modification indiquée plus loin.</p> <p>h) Le MAECD aimerait ajouter les capacités de production de rapports à la solution omnicanal. Au minimum, la solution doit permettre de produire des rapports par volume et par employé pour une période précise de temps, ainsi que le temps d'attente moyen et maximal. La solution doit aussi permettre de produire des rapports sur les activités du robot conversationnel.</p> <p>i) Non</p> <p>j) Selon l'annexe B, les frais mensuels du soumissionnaire incluent toutes les exigences précisées dans l'énoncé des travaux pour un maximum de 30 utilisateurs simultanés, y compris les communications illimitées utilisant tous les canaux de communication et la formation pour un maximum de 30 utilisateurs lorsque la plateforme est au maximum de sa capacité.</p>
--	---

	j) Est-ce qu'Affaires mondiales Canada peut ajouter le tarif pour les services professionnels d'un consultant à la grille d'établissement des prix? Selon notre expérience, cela profitera à AMC après la mise en œuvre.	
6	<p>a) Quel est le gabarit que vous préféreriez que les fournisseurs suivent pour répondre à cette demande de propositions?</p> <p>b) Quel est le volume annuel prévu pour tous les canaux? Même comprendre l'ordre de grandeur serait utile (100/mois, 1 000/mois, 10 000/mois). Nous comprenons que le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence peut recevoir plus de 500 demandes de renseignements par heures, mais s'agit-il d'une moyenne ou du volume maximal? Plus de détails sur ce sujet permettront de mieux remplir la soumission financière.</p>	<p>a) Les instructions à suivre pour répondre à la demande de propositions se trouvent dans les parties 1 à 6 de la demande de propositions, plus particulièrement à la partie 2.</p> <p>b) Nous ne pouvons pas donner une estimation du volume pour la durée du contrat. Lors du projet pilote, la moyenne du volume était de centaines par jours, mais les volumes maximaux lors d'une crise internationale pourraient être beaucoup plus élevés.</p>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est-ce qu'AMC effectuera une entente de confidentialité spéciale afin de recevoir [...] rapports pour cette occasion?</li> <li>• Est-ce qu'AMC acceptera l'attestation d'une tierce partie comme preuve satisfaisante de contrôles de sécurité de l'information appropriés, selon les directives décrites (sans limitation) dans l'Avis de mise en œuvre de la Politique sur la sécurité du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada SPIN 2017-01?</li> <li>• Est-ce qu'AMC pourrait nous donner plus d'information sur le niveau de sécurité du personnel du gouvernement du Canada requis pour ce projet?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur demande, l'AMC peut fournir une entente de confidentialité ou attester d'avoir reçu ces rapports.</li> <li>• Oui, une attestation d'une tierce partie peut servir à augmenter la confiance et l'assurance de la posture de sécurité du système d'information de l'entrepreneur. Chaque attestation sera évaluée avec soin, et il sera tenu compte de sa validité et de sa pertinence.</li> <li>• Les exigences relatives à la sécurité se retrouvent aux parties 6 et 7 ainsi qu'à l'annexe C et à l'annexe D de la demande de propositions.</li> </ul>
8	La demande de propositions requiert que nous envoyions trois courriels différents : la soumission	Les soumissionnaires peuvent soumettre leur soumission par courriel et joindre séparément les documents pour les

	<p>technique, la soumission financière et les certifications. Cependant, la demande de propositions contient quelques questions fermées. Où devons-nous envoyer les réponses à ces questions? Voici quelques exemples.</p> <p>Exemples :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. -Pour la section sur la certification, voulez-vous que nous envoyions l'ISO 27001, la SOC 2 et le formulaire de déclaration d'intégrité rempli dans trois courriels distincts portant l'objet « Certifications »?</li> <li>2. Concernant le formulaire de déclaration d'intégrité sous la rubrique « Certificats », si nous n'avons pas été accusés ou déclarés coupables d'une infraction, est-ce que la déclaration doit tout de même être remplie si aucune des circonstances ne s'applique? Nous voulons éviter de déclencher un examen pour l'inadmissibilité si nous envoyons une copie blanche signée.</li> <li>3. Pour confirmer, est-ce que ce seront les renseignements liés à la sécurité qui seront évalués une fois le contrat octroyé? Par exemple, la section 15 traite des exigences de l'évaluation et de l'autorisation de sécurité de l'étape 1. Nous répondons à ces exigences. Cependant, devons-nous envoyer les conceptions générales de la sécurité? Selon ma compréhension, il ne faut qu'envoyer la soumission technique, la soumission financière et les quelques certifications exigées.</li> </ol>	<p>sections 1 à 3 comme il est décrit au point 3.1, Instructions pour la préparation des soumissions.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les certifications doivent être rassemblées et soumises dans la pièce jointe sous la section 3.1, Instructions pour la préparation des soumissions.</li> <li>2. Nous demandons aux soumissionnaires de revoir le lien inclus dans la section 5.1.1, Dispositions relatives à l'intégrité – déclaration de condamnation à une infraction.</li> <li>3. Les soumissionnaires doivent envoyer la soumission technique, la soumission financière et les certifications comme il est indiqué à la section 3.1, Instructions pour la préparation des soumissions.</li> </ol>
9	1. Pourquoi cela n'est-il pas fourni par l'entremise d'un	1. Le numéro d'identification de l'approvisionnement K000017662 concerne un centre de contact en tant

<p>contrat SaaS existant du gouvernement fédéral?</p> <p>2. À la page 24, on peut lire : « en 2021, un projet pilote a été lancé pour mettre en place des canaux de communication supplémentaires [...] ». Quelle plateforme logiciel-service en ligne le MAECI a-t-il utilisée lors du projet pilote?</p> <p>3. À la page 45, on peut lire : « Les appels vocaux entrants acheminés par le système d'autocommutateurs privés (PBX) d'AMC ne seront pas traités au moyen de la plateforme de communication omnicanal. » Quelle solution d'autocommutateurs privés le MAECI utilise-t-il aujourd'hui?</p> <p>4. Combien de licences de superviseurs sont-elles requises?</p> <p>5. Quelle est la croissance prévue pour les années 1, 2 et 3?</p> <p>6. À la page 25, on peut lire : « disposer d'un cadre souple permettant la conservation et l'élimination des données et qui peut être harmonisé avec les exigences d'AMC; ». Quelles sont les exigences relatives à la conservation des données définies par AMC?</p> <p>7. Quelles sont les exigences définies par AMC relativement à la conservation des transcriptions de clavardage?</p> <p>8. La base de connaissance actuellement utilisée par le MAECI sera-t-elle remplacée ou retirée?</p> <p>9. Sera-t-il de la responsabilité du MAECI ou du fournisseur de se procurer le code interurbain pour messagerie instantanée?</p>	<p>que service (CCaaS) et cet arrangement en matière d'approvisionnement n'est pas conforme aux exigences du MAECD.</p> <p>2. Comm100</p> <p>3. Le MAECD confirme qu'il n'y a aucune exigence d'intégration avec le système d'autocommutateurs privés.</p> <p>4. Le MAECD aimerait être capable de changer le rôle de tout utilisateur pour celui de superviseur pendant toute la durée du contrat.</p> <p>5. La demande de propositions indique précisément le nombre de licences requises pour la durée du contrat, y compris pour les années d'option.</p> <p>6. AMC demande une durée de conservation des données de 10 ans.</p> <p>7. AMC demande une durée de conservation des données de 10 ans pour toutes les données stockées dans la solution de communication omnicanal.</p> <p>8. Avec l'aide du fournisseur, le MAECD intégrera la base de connaissances actuelle dans la solution du soumissionnaire retenu.</p> <p>9. Le MAECD utilise les chiffres procurés par Twilio et demande que ceux-ci soient intégrés dans la plateforme de communication omnicanal.</p> <p>10. S'il vous plaît vous référer à la modification C et D, retirant la référence au document.</p>
---	--

	<p>10. Pouvez-vous nous fournir le document InfoBanque N° 14310732 qui est mentionné à la section 3.1?</p>	
<p>10</p>	<p>Dans l'annexe B à la page 27, un In Annex B on page 27, un prix est demandé au fournisseur pour « Les frais mensuels incluent toutes les exigences précisées dans l'Énoncé des travaux pour un maximum de 30 utilisateurs simultanés, y compris les communications illimitées utilisant tous les canaux de communication. »</p> <p>Vous attendez-vous d'avoir un prix qui inclue les frais de télécommunication tels que SMS et WhatsApp ? Veuillez noter que les fournisseurs de services de télécommunications facturent ces services en fonction du volume de communication. Avez-vous déjà conclu un accord avec un fournisseur de services de télécommunications en particulier ?</p>	<p>Le MAECI ne requiert pas que le prix de la solution omnicanale comprenne les frais de télécommunication encourus par les fournisseurs de services de télécommunication. Actuellement, le MAECI utilise des numéros par l'intermédiaire de Twilio et nécessite l'utilisation continue de ces numéros.</p>



## Modification de la demande de propositions

A) À la section 4 de l'annexe A, Énoncé des travaux, Exclusions, SUPPRIMER ce qui suit :

« Toutefois, la plateforme de communication omnicanal doit pouvoir prendre en charge les communications vocales acheminées par une application de clavardage. »

B) Dans la pièce jointe 4.1, Critères d'évaluation des soumissions, 1.1, Critères techniques,

C) À l'annexe D, annexe technique relative aux exigences de sécurité des TI, section 15.5.2.2, ajouter ce qui suit :

L'entrepreneur doit fournir une matrice de traçabilité des exigences en matière de sécurité (MTES) qui contient les renseignements suivants pour chaque exigence en matière de sécurité figurant dans le **guide du SCT sur la MTES concernant les applications SaaS jusqu'au niveau « Protégé B »**, IB n° 14310732 :

- a) le code d'identification des exigences en matière de sécurité (EMS);
- b) l'énoncé des EMS;
- c) une description suffisamment détaillée de la façon dont on répond à l'exigence en matière de sécurité dans la conception générale de la sécurité, afin de permettre au Canada de confirmer que les mesures de sécurité satisfont à cette exigence;
- d) le titre des produits livrables prévus au contrat dans lequel l'entrepreneur présentera les détails de la solution de sécurité qu'il entend adopter pour répondre à l'exigence (p. ex. Plan de continuité du service).

Et le remplacer par:

L'entrepreneur doit fournir une matrice de traçabilité des exigences en matière de sécurité (MTES) qui contient les renseignements suivants pour chaque exigence en matière de sécurité figurant dans le **guide du SCT sur la MTES concernant les applications SaaS jusqu'au niveau « Protégé B »**:

- a) le code d'identification des exigences en matière de sécurité (EMS);
- b) l'énoncé des EMS;
- c) une description suffisamment détaillée de la façon dont on répond à l'exigence en matière de sécurité dans la conception générale de la sécurité, afin de permettre au Canada de confirmer que les mesures de sécurité satisfont à cette exigence;
- d) le titre des produits livrables prévus au contrat dans lequel l'entrepreneur présentera les détails de la solution de sécurité qu'il entend adopter pour répondre à l'exigence (p. ex. Plan de continuité du service).

D) À l'annexe D, annexe technique relative aux exigences de sécurité des TI, section 15.5.2.2, ajouter ce qui suit :

L'entrepreneur doit fournir une matrice de traçabilité des exigences en matière de sécurité (MTES) qui contient les renseignements suivants pour chaque exigence en matière de sécurité figurant dans le **guide du SCT sur la MTES concernant les applications SaaS jusqu'au niveau « Protégé B »**, IB n° 14310732 :

- a) le code d'identification des exigences en matière de sécurité (EMS);
- b) l'énoncé des EMS;
- c) une description suffisamment détaillée de la façon dont on répond à l'exigence en matière de sécurité dans la conception détaillée de la sécurité, afin de permettre au Canada de confirmer que les mesures de sécurité satisfont à cette exigence;
- d) le titre des produits livrables prévus au contrat dans lequel l'entrepreneur présentera les détails de la solution de sécurité qu'il entend adopter pour répondre à l'exigence (p. ex. Plan de continuité du service).

Et le remplacer par:

L'entrepreneur doit fournir une matrice de traçabilité des exigences en matière de sécurité (MTES) qui contient les renseignements suivants pour chaque exigence en matière de sécurité figurant dans le **guide du SCT sur la MTES concernant les applications SaaS jusqu'au niveau « Protégé B**:

- a) le code d'identification des exigences en matière de sécurité (EMS);
- b) l'énoncé des EMS;
- c) une description suffisamment détaillée de la façon dont on répond à l'exigence en matière de sécurité dans la conception détaillée de la sécurité, afin de permettre au Canada de confirmer que les mesures de sécurité satisfont à cette exigence;
- d) le titre des produits livrables prévus au contrat dans lequel l'entrepreneur présentera les détails de la solution de sécurité qu'il entend adopter pour répondre à l'exigence (p. ex. Plan de continuité du service).

**Cet amendement 003 a pour objet de modifier la date de clôture du 27 avril 2023 au 04 mai 2023.**

---

**\*\*TOUS LE AUTRES TERMES ET CONDITIONS RESTENT INCHANGÉS \*\***