

DEMANDE DE PROPOSITION 1000033052

Software as a Service (SaaS) - Case Management System - Office of the Federal Ombudsperson for Victims of Crime (BOFVAC) and Ombuds and Informal Resolution Services Office (BOSRI)

Questions et réponses (suite) :

<p><u>Question n° 7</u></p> <p>1.1 Le soumissionnaire doit démontrer qu'il est le propriétaire du logiciel en tant que service (SaaS) proposé.</p> <p>Est-il possible d'obtenir une définition plus détaillée du terme "propriétaire" dans l'obligation ci-dessus ? La plupart des solutions de Case Management sont construites à partir des plateformes de Case Management des grands éditeurs de logiciels. Elles sont aussi le plus souvent hébergées par de grands fournisseurs de services en nuage. Une clarification avec plus de détails sur la plateforme logicielle et la plateforme en nuage serait appréciée.</p>	<p><u>Réponse n° 7</u></p> <p>Le soumissionnaire doit être le propriétaire de la plateforme logicielle. Les données stockées sur la plateforme en nuage doivent être conformes à la protection jusqu'aux informations Protégé B et maintenir la confidentialité des informations.</p>
<p><u>Question n° 8</u></p> <p>2.1.1 : Cette migration est-elle effectuée une seule fois ou régulièrement ? Dans le cadre du processus, nous effectuerons une migration unique de toutes les données existantes. Une fois cette opération terminée, cette fonctionnalité est-elle encore nécessaire ?</p>	<p><u>Réponse n° 8</u></p> <p>La migration des données n'est nécessaire que pour l'BOFVAC. Il s'agit d'une migration unique de toutes les données existantes du système de gestion des dossiers actuel vers le nouveau système de gestion des dossiers.</p> <p>Aucune migration de données n'est nécessaire pour BOSRI.</p>
<p><u>Question n° 9A</u></p> <p>2.1.3 : Serait-il possible d'obtenir des copies d'écran des écrans actuels de saisie des données ?</p>	<p><u>Réponse n° 9</u></p> <p>L'annexe 1 aux questions et réponses présente des captures d'écran des champs de données de BOFVAC dans son système actuel de gestion des cas. Veuillez noter que le système actuel de gestion des cas de BOFVAC ne comporte pas suffisamment de champs de données. Par conséquent, BOFVAC espère créer davantage de champs de données dans le nouveau système afin d'élargir les informations collectées (âge, langue, race, sexe, infraction, dates sensibles, etc.) ce qui permettra d'améliorer les rapports. Les captures d'écran fournies sont le strict minimum et des champs d'entrée de données supplémentaires sont prévus dans le nouveau système.</p> <p>Les captures d'écran ne sont disponibles qu'en anglais. Il n'y a pas de captures d'écran disponibles pour BOSRI</p>
<p><u>Question n° 9B</u></p> <p>Pourrions-nous voir des captures d'écran du système actuel ? En particulier, les écrans de saisie des données.</p>	
<p><u>Question n° 10A</u></p> <p>2.1.8 : Existe-t-il une solution de reporting en place?</p>	<p><u>Réponse n°10</u></p> <p>Veuillez consulter l'annexe 1 aux questions et réponses pour obtenir</p>

DEMANDE DE PROPOSITION 1000033052

Software as a Service (SaaS) - Case Management System - Office of the Federal Ombudsperson for Victims of Crime (BOFVAC) and Ombuds and Informal Resolution Services Office (BOSRI)

Question n° 10B

2.1.8 & 2.2.24 : Pouvons-nous obtenir des exemples de rapports actuels?

des captures d'écran des rapports qui peuvent être extraits du dossier actuel de l'BOFVAC.

système de gestion de l'BOFVAC. Veuillez noter que le système existant ne comporte pas suffisamment de champs de données pour répondre aux besoins actuels de l'BOFVAC. L'BOFVAC espère que le nouveau système de gestion des cas comportera davantage de champs de données, ce qui permettra d'approfondir et d'élargir les rapports.

Comme indiqué dans la réponse à la question 9, la capacité d'établissement de rapports du système de gestion de cas existant est minimale et insuffisante étant donné que les champs de données sont minimales et insuffisants. Les captures d'écran montrent les exigences minimales en matière de rapports et l'BOFVAC espère que le nouveau système de gestion des cas permettra d'accroître la collecte de données et la capacité de production de rapports. Il n'existe actuellement aucune solution de reporting permettant de fournir des détails sur l'BOSRI.

DEMANDE DE PROPOSITION 100033052

Software as a Service (SaaS) - Case Management System - Office of the Federal Ombudsperson for Victims of Crime (BOFVAC) and Ombuds and Informal Resolution Services Office (BOSRI)

<p><u>Question n° 11</u></p> <p>2.2.9 : Quelles sont les informations recueillies à partir du formulaire web ? Quelle est la technologie utilisée ?</p>	<p><u>Réponse n°11</u></p> <p>BOFVAC ne dispose pas encore d'un formulaire en ligne ou accessible au public, mais a l'intention d'en mettre un en place à l'avenir dans le cadre de la nouvelle procédure du système de gestion. Voir l'annexe 2 des questions et réponses pour un projet de formulaire de plainte (disponible en anglais uniquement). BOFVAC souhaiterait que la nouvelle solution prenne en charge l'intégration des formulaires électroniques et la saisie automatique dans le nouveau système de gestion des cas. BOSRI ne dispose pas d'un formulaire en ligne ou ébauche.</p>
<p><u>Question n° 12</u></p> <p>2.2.10 : Pouvons-nous obtenir plus de détails sur certains de vos flux de travail ?</p>	<p><u>Réponse n° 12</u></p> <p>Le flux de travail actuel de BOFVAC, qui n'est pas automatisé dans le système de gestion des cas existant (mais qui doit l'être), est le suivant : Un agent d'accueil reçoit/examine tous les appels téléphoniques entrants et les courriels. Ceux-ci sont triés en fonction de leur urgence et de leur appartenance ou non au mandat du Bureau. Le Bureau répond aux demandes de renseignements et les plaintes, qui peuvent toutes deux relever ou non d'un mandat.</p> <p>Si une demande de renseignement ou une plainte n'entre pas dans le cadre de notre mandat, le responsable de l'accueil examine, suit, recherche et répond en fournissant des informations sur notre mandat et en orientant les personnes concernées vers les services suivants les organisations/agences qui peuvent aider le demandeur. L'ébauche de réponse est examinée par le gestionnaire avant d'être envoyée à l'auteur de la demande. Une fois la réponse donnée, la demande est clôturée.</p> <p>Si une demande de renseignement entre dans le cadre de notre mandat, la procédure est similaire à celle décrite ci-dessus. L'agent d'accueil examine, suit/enregistre, recherche et</p>

DEMANDE DE PROPOSITION 100033052

Software as a Service (SaaS) - Case Management System - Office of the Federal Ombudsperson for Victims of Crime (BOFVAC) and Ombuds and Informal Resolution Services Office (BOSRI)

est examinée par le gestionnaire avant d'être envoyée à l'auteur de la demande. Une fois la réponse apportée, la demande est clôturée.

Si une demande est en cours de mandat, la procédure est similaire à celle décrite ci-dessus. L'agent d'accueil examine, suit/enregistre, recherche et répond en fournissant des informations sur notre mandat et en orientant le demandeur vers les organisations/agences susceptibles de l'aider. Le projet de réponse est revu par le gestionnaire avant d'être envoyé au demandeur. Une fois la réponse apportée, la demande est clôturée.

Si une plainte est en cours d'examen, le responsable de l'accueil en informera le directeur qui désignera un responsable de l'examen des plaintes (CRO). Ce dernier rencontrera le plaignant, effectuera des recherches, analysera le dossier de la plainte et le transmettra à l'autorité compétente.

et préparer la correspondance pour l'agence qui fait l'objet de la plainte. Cette correspondance sera examinée et envoyée par le directeur. Une fois la réponse de l'agence en question reçue, l'agent de liaison rédige une réponse au plaignant. Il est possible qu'il y ait plusieurs courriels, appels, réunions pour une plainte en cours. Une fois résolue, la plainte est clôturée.

Le responsable de l'accueil et les chargés de clientèle saisissent les données dans les dossiers (les dossiers sont ouverts par nom de demandeur), et le gestionnaire examine et contrôle la qualité de la saisie et du codage des données, ainsi que toute la correspondance sortante à destination de l'administration centrale.

les services fédéraux et les plaignants/enquêteurs. Un requérant peut avoir plusieurs contacts avec l'BOFVAC au fil des ans ; ces contacts sont documentés séparément dans un dossier.

Actuellement, tous les courriels sont envoyés au gestionnaire pour examen avant d'être envoyés, et l'BOFVAC souhaiterait des flux de travail automatisés avec des notifications dans le dossier.

système de gestion. Nous aimerions voir des tableaux de bord pour chaque membre de l'équipe avec les cas actifs/ouverts et nous aimerions avoir des flux de travail qui peuvent montrer à quelle étape du processus se trouve une demande/plainte (en cours d'examen, consultation des parties prenantes, rédaction d'une réponse, renvoi au Médiateur, etc.) Nous aimerions automatiser le flux de travail dans le

DEMANDE DE PROPOSITION 100033052

Software as a Service (SaaS) - Case Management System - Office of the Federal Ombudsperson for Victims of Crime (BOFVAC) and Ombuds and Informal Resolution Services Office (BOSRI)

de sorte que le gestionnaire reçoive un courriel de notification lorsqu'un document est prêt à être examiné.

Pour l'BOSRI :

Un agent d'accueil reçoit/examine tous les appels téléphoniques entrants et les courriels. Ceux-ci sont triés et attribués. La personne désignée entre les données dans les dossiers, saisit toutes les informations pertinentes et ferme le dossier une fois le service terminé. Il peut y avoir plusieurs services pour chaque dossier.

DEMANDE DE PROPOSITION 100033052

Software as a Service (SaaS) - Case Management System - Office of the Federal Ombudsperson for Victims of Crime (BOFVAC) and Ombuds and Informal Resolution Services Office (BOSRI)

Question n° 13

2.2.12 : Qu'est-ce qui détermine si des cas sont similaires ?

Réponse n° 13

Pour BOFVAC : Les cas sont similaires si plusieurs plaignants écrivent à l'Office pour demander des renseignements/plaintes - par exemple, plusieurs membres d'une famille lésés par le même délinquant fédéral. BOFVAC souhaite que le système créer des liens entre les affaires, de sorte que si, par exemple, 5 plaignants écrivent à l'Office au sujet du même délinquant fédéral, le système peut nous indiquer qu'il existe un lien/une similitude (par exemple, une fois que le nom du délinquant est entré dans le système, s'il est à nouveau entré à l'avenir, l'application, le système le reconnaîtra et informera l'utilisateur qu'il y a d'autres plaignants en contact avec notre Office dans ce cas). Les cas peuvent également être similaires en fonction du sujet traité. plainte. Par exemple, si 10 plaignants écrivent à notre Office au sujet d'interdictions de publication, BOFVAC aimerait que le système reconnaisse que d'autre a écrit à notre Office à ce sujet. Cette dernière question pourrait être mieux identifiée par le biais d'un rapport sur les tendances.

Pour BOSRI :

Les cas sont considérés comme similaires si (sans que cette liste soit limitative) : les mêmes types de service demandé, l'origine de la demande est de la même personne, et les mêmes tendances par catégorie.

DEMANDE DE PROPOSITION 1000033052

Software as a Service (SaaS) - Case Management System - Office of the Federal Ombudsperson for Victims of Crime (BOFVAC) and Ombuds and Informal Resolution Services Office (BOSRI)

Question n° 14

2.2.19 : Quels sont les exemples de "dates sensibles" ?

Réponse #14

Pour l'BOFVAC : une date sensible est la date de décès de la victime, sa date de naissance, etc. L'BOFVAC saisit la date dans le champ "date sensible" sur la base des informations fournies par le plaignant. Pour l'BOFVAC

L'BOFVAC souhaite que le système soit alerté en cas de date sensible. à venir lors de l'accès à un fichier. Idéalement, le système devrait alerter (pour éviter d'avoir à vérifier manuellement) avant que l'BOFVAC ne contacte un client, afin d'éviter d'intervenir à une date potentiellement sensible.

Il n'y a pas de définition/exemples de dates sensibles pour l'BOSRI

DEMANDE DE PROPOSITION 100033052

Software as a Service (SaaS) - Case Management System - Office of the Federal Ombudsperson for Victims of Crime (BOFVAC) and Ombuds and Informal Resolution Services Office (BOSRI)

<p><u>Question n° 15</u></p> <p>2.2.21 : Comment définir qu'un fichier a été partagé ? Comment l'administrateur doit-il être informé (courriel, drapeau dans le système, etc.) ?</p>	<p><u>Réponse n° 15</u></p> <p>Un courriel de notification au responsable si/quand un fichier protégé/confidentiel (identifié comme tel au préalable) est consulté/accédé et partagé par un membre de l'équipe en dehors du système afin d'empêcher tout accès non autorisé et de garantir que l'accès se fait selon le principe du "besoin de savoir". Le terme "partagé" signifie qu'une information est copiée/téléchargée à partir du système ou partagée avec un autre membre de l'équipe à un titre ou à un autre.</p> <p>Une interface simple qui détaille les fichiers partagés (par exemple, quelque chose de similaire aux fonctions de partage de Google Drive, Dropbox, Onedrive).</p>
<p><u>Question n°16</u></p> <p>2.1 page 13 et section 7 de l'annexe A : Dans l'offre écrite, devons-nous expliquer comment nous répondons aux exigences obligatoires pour la démonstration en direct ? Qu'en est-il de toutes les exigences énumérées à la section 7 de l'annexe A ?</p>	<p><u>Réponse n° 16</u></p> <p>Dans l'offre écrite, les soumissionnaires doivent inclure les réponses aux 1. Critères techniques obligatoires écrits et 3. Critères techniques écrits notés par points. Les 2. critères de la démonstration en direct ne doivent pas être soumis par écrit. Ils doivent être démontrés lors de la démonstration en direct qui sera programmée si l'offre est jugée conforme aux 1. critères techniques obligatoires écrits.</p> <p>Les exigences énumérées à la section 7 de l'annexe A sont intégrées dans les critères d'évaluation. Elles ne seront pas évaluées séparément pour déterminer le soumissionnaire gagnant.</p>
<p><u>Question n°17</u></p> <p>Page 12 : Pendant la démonstration, devons-nous montrer les éléments énumérés dans la section 1. Critères techniques obligatoires écrits ?</p>	<p><u>Réponse n°17</u></p> <p>Non, au cours de la démonstration, les soumissionnaires doivent montrer les éléments énumérés dans le tableau ci-dessous.2. Démonstration en direct, 2.1 Critères techniques obligatoires pour la démonstration en direct et 2.2 Critères techniques notés pour la démonstration en direct. Le 1. critères techniques obligatoires écrits et 3. Les critères techniques notés par points doivent être soumis par écrit dans le cadre de la proposition technique.</p>

DEMANDE DE PROPOSITION 100033052

Software as a Service (SaaS) - Case Management System - Office of the Federal Ombudsperson for Victims of Crime (BOFVAC) and Ombuds and Informal Resolution Services Office (BOSRI)

<u>Question n° 18</u>	<u>Réponse n° 18</u>
<p>Pages 35-36 : Y a-t-il des chevauchements entre l'BOFVAC et l'BOSRI ? Partage-t-il des données ou des utilisateurs ? Souhaitez-vous disposer d'un système unique installé par l'BOFVAC ?</p> <p>instance de l'application pour l'BOFVAC et l'BOSRI dont les données sont isolées et non partagées, ou très peu partagées ? Ou souhaitez-vous disposer de deux instances installées complètement distinctes de l'application ?</p>	<p>Il n'y a pas de chevauchement entre les deux offices. Ils sont totalement distincts et ne partagent ni données ni utilisateurs. Les deux bureaux ont des mandats similaires, mais une clientèle différente, de sorte que le système/application de gestion des dossiers pourrait s'appliquer aux deux. Il s'agirait de deux installations distinctes de l'application, bien que les champs de données, les flux de travail et les rapports soient les mêmes. peut être différent d'un Office à l'autre.</p>
<p><u>Question n° 19</u></p> <p>Page 38 : Veuillez décrire comment l'BOSRI facultatif sera mis en œuvre. Leur mise en œuvre sera-t-elle incluse dans les 16 semaines décrites sur le site web de l'UE? page 38.</p>	<p><u>Réponse n° 19</u></p> <p>Il sera mis en œuvre après la première installation avec l'BOFVAC, et seulement si le financement le permet.</p>
<p><u>Question n° 20</u></p> <p>Référence : PARTIE 7 - CLAUSES DE CONTRAT DE RÉSULTAT 5. le L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses systèmes de technologie de l'information pour traiter, produire ou stocker électroniquement des informations PROTÉGÉES tant que le DSP, TPSGC, n'a pas donné son approbation écrite. Une fois l'approbation accordée, ces tâches peuvent être exécutées au niveau PROTÉGÉ B, y compris un lien informatique au niveau PROTÉGÉ B.</p> <p>La JUS pourrait-elle préciser ce qu'elle entend par "un lien informatique au niveau de Protected B" ?</p>	<p><u>Réponse n° 20</u></p> <p>Un lien informatique est une connexion électronique directe entre les systèmes informatiques internes du gouvernement et ceux du contractant.</p>
<p><u>Question n°21</u></p> <p>Référence : 1.1 Le soumissionnaire doit démontrer qu'il est le propriétaire du logiciel en tant que service (SaaS) proposé.</p> <p>Notre entreprise est propriétaire du logiciel en tant que service, mais nous allons nous associer à une autre entreprise pour la mise en œuvre, la formation et l'assistance. Est-ce acceptable pour le ministère de la justice ?</p>	<p><u>Réponse n°21</u></p> <p>Cette solution est acceptable pour autant que le ministère de la Justice reçoive une seule soumission en réponse à l'appel d'offres et que les deux entreprises (en tant qu'entité unique) soient en mesure de satisfaire aux exigences (y compris en matière de sécurité) définies dans l'appel d'offres</p>

DEMANDE DE PROPOSITION 1000033052

Software as a Service (SaaS) - Case Management System - Office of the Federal Ombudsperson for Victims of Crime (BOFVAC) and Ombuds and Informal Resolution Services Office (BOSRI)

<p>Question n°22</p> <p>Référence : ANNEXE 3 DE LA PARTIE 4 - EVALUATION FINANCIERE - BARÈME DE PRIX</p> <p>Sous 1.4 Licence annuelle, support technique et frais (pour un maximum de 20 utilisateurs). Pourriez-vous préciser le nombre exact d'utilisateurs, car il n'est pas clair. La quantité indique 5 dans la</p>	<p>Réponse n°22</p> <p>JUS souhaite obtenir un prix annuel ferme pour un maximum de 20 utilisateurs, sous 1,4 (quel que soit le nombre d'utilisateurs). La quantité est de cinq (5) car la durée initiale du contrat est de cinq (5) ans. Le prix fourni par le soumissionnaire doit être un prix ferme annuel pour un maximum de 20 utilisateurs, qui sera multiplié par cinq (5) ans, pour obtenir le prix de l'offre étendu pour ce composant pendant toute la période initiale du contrat (prix ferme x quantité de 5 ans).</p>
<p>colonne A, mais la description de l'article</p>	<p>prix de l'offre.</p>

DEMANDE DE PROPOSITION 100033052

Software as a Service (SaaS) - Case Management System - Office of the Federal Ombudsperson for Victims of Crime (BOFVAC) and Ombuds and Informal Resolution Services Office (BOSRI)

<p>indique jusqu'à 20. Pour que le prix soit précis, vous pouvez préciser le nombre exact d'utilisateurs.</p>	<p>prix étendu pour ce composant pendant toute la période initiale du contrat (prix ferme x quantité de 5 ans).</p>
<p>Question n° 23</p> <p>Référence : ANNEXE 3 DE LA PARTIE 4 - EVALUATION FINANCIERE - BARÈME DE PRIX</p> <p>Au point 2.12 Licence annuelle, support technique et frais (pour un maximum de 7 utilisateurs). Pourriez-vous préciser le nombre exact d'utilisateurs, car il n'est pas clair. La quantité indique 5 dans la colonne A, mais la description de l'article indique jusqu'à 7. Afin de permettre une tarification précise, pourriez-vous préciser le nombre exact d'utilisateurs.</p>	<p>Réponse n° 23</p> <p>Voir la réponse 22 ci-dessus. Il s'agit de la même situation, mais la quantité est de sept (7) utilisateurs au maximum dans le prix ferme, au lieu de 20.</p>
<p>Question n° 24A</p> <p>Afin de garantir des réponses de la plus haute qualité et de permettre à chaque soumissionnaire de répondre pleinement à chacune des exigences, pourrions-nous demander que la date limite de réponse soit prolongée de deux semaines ?</p>	<p>Réponse n°24</p> <p>JUS accordera un délai supplémentaire de deux semaines. La date de clôture modifiée sera : Mercredi 8 mai 2024 à 14h00 ET.</p> <p>Veuillez consulter l'amendement 001 à l'appel d'offres qui indique la date de fin prolongée en caractères rouges sur la première page.</p>
<p>Question n° 24B</p> <p>Nous aimerions vous demander d'envisager une prolongation jusqu'au 18 juin 2024 afin de disposer de suffisamment de temps pour concevoir et chiffrer un environnement protégé B sécurisé.</p>	
<p>Question n° 24C</p> <p>Nous vous serions reconnaissants de reporter la date limite de soumission au 30 avrilth .</p>	
<p>Question n° 25</p> <p>Dans l'annexe 1 de la partie 4, la section 1.1, l'exigence obligatoire - écrite, stipule : "Le soumissionnaire doit démontrer qu'il est le propriétaire du logiciel en tant que service (SaaS) proposé". Pour ce faire, le</p> <p>Le soumissionnaire peut-il démontrer qu'il est entièrement responsable du déploiement, de la maintenance et de la gestion de la solution SaaS proposée, des accords de niveau de service, des licences et des accords de licence éventuels, ainsi que du développement futur de la solution ?</p>	<p>Réponse n° 25</p> <p>Le soumissionnaire doit toujours démontrer qu'il est le propriétaire de la solution SaaS proposée. Ce qui est indiqué à la question 25 n'est pas suffisant en soi.</p>

DEMANDE DE PROPOSITION 100033052

Software as a Service (SaaS) - Case Management System - Office of the Federal Ombudsperson for Victims of Crime (BOFVAC) and Ombuds and Informal Resolution Services Office (BOSRI)