

**Logiciel en tant que service (SaaS) - Système de gestion des cas - Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) et Bureau de l'ombuds et des services de résolution informelle (BOSRI)**

**Questions et réponses :**

<p><b><u>Question #1</u></b></p> <p>Exigence obligatoire 1.1 «Le Soumissionnaire doit démontrer qu'il est le propriétaire du logiciel en tant que service (SaaS) proposé».</p> <p>Il existe plusieurs modèles de service cloud et de déploiement pour prendre en charge un modèle de livraison SaaS. Nous exerçons nos activités en tant que propriétaire de SaaS en fournissant de multiples solutions en tant que modèle de prestation SaaS au gouvernement du Canada et nous maintenons la conformité à toutes les exigences d'une solution Protégé B. Notre modèle de prestation a récemment été accepté dans le cadre de l'appel d'offres SaaS de Services publics et Approvisionnement Canada, ce qui nous permet, en tant que propriétaire d'un SaaS, de fournir différents logiciels dans notre modèle de prestation SaaS.</p> <p>La Couronne peut-elle confirmer que la propriété d'un SaaS n'exclut pas les propriétaires de SaaS qui offrent plusieurs solutions logicielles ?</p>	<p><b><u>Réponse #1</u></b></p> <p>La Couronne confirme que le propriétaire doit démontrer qu'il est propriétaire du logiciel en tant que service (SaaS) proposé, ce qui ne l'empêche pas de posséder plusieurs solutions logicielles.</p>
<p><b><u>Question #2</u></b></p> <p>Exigence obligatoire 1.2 «Le soumissionnaire doit démontrer que l'interface SaaS de gestion de cas est disponible dans les deux langues officielles du Canada (français et anglais).»</p> <p>D'après notre expérience, nous avons vu un certain nombre de solutions sur le marché qui prennent en charge une interface bilingue, mais l'expérience utilisateur peut varier, y compris la prise en charge par le biais d'une bascule de langue sur tous les écrans, la mise à jour de la langue via les paramètres utilisateur ou la mise à jour de la langue via les préférences du navigateur.</p> <p>La Couronne peut-elle préciser si l'exigence est d'avoir un changement de langue dans toutes les sections du système afin d'assurer une expérience utilisateur transparente ?</p>	<p><b><u>Réponse #2</u></b></p> <p>La Couronne confirme qu'il faut que la langue bascule dans toutes les parties du système afin d'assurer une expérience utilisateur harmonieuse. Idéalement, cette bascule ne dépendrait pas des paramètres de l'utilisateur ou des mises à jour de la langue via les préférences du navigateur.</p>
<p><b><u>Question #3</u></b></p> <p>Exigence obligatoire 1.3 «Le soumissionnaire doit démontrer que les données saisies dans le système SaaS de gestion de cas seront stockées/hébergées, traitées et accessibles uniquement à partir du Canada.»</p> <p>Nous comprenons que la résidence des données est une exigence pour les solutions SaaS hébergées chez Protected B. et que le Centre canadien pour la cybersécurité exige des</p>	<p><b><u>Réponse #3</u></b></p> <p>La Couronne confirme qu'il n'est pas obligatoire pour les vendeurs de détenir les certifications énumérées et de démontrer qu'ils se conforment à ces certifications au moment de la présentation des soumissions. Le fournisseur doit satisfaire à tous les critères obligatoires énoncés à</p>

**Logiciel en tant que service (SaaS) - Système de gestion des cas - Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) et Bureau de l'ombuds et des services de résolution informelle (BOSRI)**

<p>certifications pertinentes, notamment ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018 et SOC 2 Type II.</p> <p>La Couronne peut-elle confirmer si les fournisseurs sont tenus de détenir des certifications et de démontrer qu'ils se conforment à la norme au moment de la présentation des soumissions ?</p>	<p>l'annexe 1 de la partie 4. L'évaluation technique et la détermination du soumissionnaire retenu précéderaient les exigences en matière de sécurité.</p>
<p><b><u>Question #4</u></b></p> <p>La Couronne peut-elle confirmer si elle autoriserait les fournisseurs à effectuer la démonstration en utilisant une approche hybride, y compris des vidéos et une démonstration en direct ?</p>	<p><b><u>Réponse #4</u></b></p> <p>La Couronne confirme que les fournisseurs peuvent effectuer la démonstration en utilisant une approche hybride, y compris des vidéos et des démonstrations en direct. Il est essentiel que le contenu de la vidéo demeure pertinent par rapport aux besoins particuliers énoncés par la Couronne.</p>
<p><b><u>Question #5</u></b></p> <p>D'après les exigences de la DP, nous croyons comprendre que le BOFVAC et le BOSRI ont besoin d'un système de gestion des cas, mais que chaque bureau a des besoins opérationnels et des exigences de système légèrement différents.</p> <p>La Couronne peut-elle préciser les besoins opérationnels particuliers et déterminer si les systèmes devraient faire l'objet de déploiements complètement distincts ?</p>	<p><b><u>Réponse #5</u></b></p> <p>La Couronne confirme que, bien que les besoins opérationnels du BOFVAC et du BOSRI présentent des similitudes, ils ont également des exigences distinctes, ce qui justifie des déploiements de systèmes distincts. Par exemple, des différences peuvent être observées dans les workflows, les mesures de contrôle et les champs de base de données entre les deux entités distinctes. Le système BOFVAC est nécessaire immédiatement. Le système BOSRI est intégré en option pour être utilisé si / quand cela est nécessaire.</p>
<p><b><u>Question #6</u></b></p> <p>J'ai une question au sujet du formulaire d'information sur l'horaire en direct. Dans quelle plage de données devrions-nous fournir la disponibilité ? Les dates que nous indiquons sont-elles pendant la période de l'offre ouverte (avant le 23/04/2024) ou devrions-nous fournir des dates pour après l'offre ? Si oui, dans quel délai ?</p>	<p><b><u>Réponse #6</u></b></p> <p>Le formulaire est fourni dans l'appel d'offres à titre d'information. À l'annexe 1 de la partie 4, 2. Démo en direct, on peut y lire :</p> <p>Une fois qu'il est déterminé que le soumissionnaire a satisfait à toutes les exigences obligatoires de l'article 1. Critères techniques obligatoires écrits, l'autorité contractante ou son délégué enverra un courriel au soumissionnaire pour l'informer de sa conformité et qu'une démonstration en direct sera programmée pour démontrer la conformité du soumissionnaire en temps réel aux critères techniques obligatoires et notés identifiés ci-</p>

**Logiciel en tant que service (SaaS) - Système de gestion des cas - Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC) et Bureau de l'ombuds et des services de résolution informelle (BOSRI)**

	<p>dessous. Le courriel de l'autorité contractante ou de son délégué sera joint à la pièce jointe à la pièce jointe 2 à la partie 4 – Formulaire d'information sur la planification d'une démonstration en direct. Le soumissionnaire disposera de cinq (5) jours civils pour répondre à l'autorité contractante ou à son délégué en lui remettant son formulaire dûment rempli et signé. Les soumissionnaires qui ne remplissent pas et ne retournent pas le formulaire dans les cinq (5) jours civils seront déclarés non conformes et ne seront pas pris en considération.</p>
--	---