



Amendement 003 – DP # CIC-155593

Amendement 003 est soulevé pour:

- Supprimer « La solution doit être compatible avec la version de Microsoft Edge utilisée par IRCC - supporter uniquement TLS 1.2 et plus - chiffrement 256-AES ainsi que les versions futures de Microsoft Edge et d'autres navigateurs internet (par exemple Chrome). » et remplacer par « La solution doit être compatible avec la version de Microsoft Edge utilisée par IRCC et doit prendre en charge les versions ultérieures de Microsoft Edge et d'autres navigateurs Internet (par exemple Chrome), conformément aux exigences d'IRCC; » dans la section 5.1 Exigences en matière de logiciel - Environnement technique de l'Annexe D - l'énoncé des travaux;
- Ajouter « B12. Vie Privée » à l'Annexe B – Conditions Supplémentaires.

Section 5.1. Exigences en matière de logiciel à L'ANNEXE D – ÉNONCÉ DES TRAVAUX est supprimé entièrement et remplacé par :

ANNEXE D – ÉNONCÉ DES TRAVAUX

5.1. Exigences en matière de logiciel

DISPONIBILITÉ DU LOGICIEL

- La plus récente version commerciale de la solution doit être disponible à la date d'attribution du contrat.

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

- La solution et toutes les données stockées doivent être en ligne et hébergées sur les serveurs sécurisés de l'entrepreneur.
- La solution doit prévoir un contrôle de sécurité en temps réel et l'envoi d'avis à IRCC en cas d'incidents de sécurité.
- La solution doit permettre à l'utilisateur sélectionné d'effectuer une vérification et de prendre des mesures administratives.
- La solution doit être compatible avec la version de Microsoft Edge utilisée par IRCC et doit prendre en charge les versions ultérieures de Microsoft Edge et d'autres navigateurs Internet (par exemple Chrome), conformément aux exigences d'IRCC;
- La solution doit permettre l'interopérabilité des données avec Microsoft Outlook 2016 et doit être compatible avec les versions ultérieures de Microsoft Outlook.
- Pour les communications avec le client, la solution doit permettre l'utilisation de fichiers dans les formats suivants : jpg, pdf, gif.
- Pour le chargement ou le téléchargement de données, la solution doit permettre l'utilisation de fichiers dans les formats suivants : xlsx, rtf.
- La solution doit pouvoir être offerte à au moins 200 utilisateurs simultanés en vertu d'une licence, dans l'éventualité où IRCC souhaiterait étendre l'utilisation de l'outil.
- La solution doit offrir des possibilités d'interface de programmation d'application (« application programming interface » ou API) ouvertes et doit pouvoir communiquer avec un agent conversationnel (intelligence artificielle).



- La solution doit avoir accès à Facebook, permettant ainsi de répondre aux commentaires Facebook sur les publications et aux messages sur Facebook Messenger.
- La solution doit avoir accès à WhatsApp, permettant ainsi de répondre à des messages reçus par l'intermédiaire de WhatsApp.
- La solution devrait avoir accès à l'API de Twitter, permettant ainsi de répondre aux messages directs de Twitter et aux mentions de Twitter.
- Toute solution cloud doit être conforme aux normes, politiques et procédures du gouvernement et d'IRCC.

ADMINISTRATION DU SYSTÈME

- La solution doit inclure un système d'authentification sécurisé nécessitant un mot de passe.
- La solution doit héberger la dernière version du logiciel, pourvu qu'elle soit compatible avec les autres exigences obligatoires.
- La solution doit permettre aux administrateurs de compte d'IRCC (Groupe de Soins Sociaux) d'affecter un droit d'accès à un employé ou à un groupe d'employés.
- La solution doit bloquer l'exécution d'opérations dans la solution à moins que l'utilisateur n'ait l'autorisation nécessaire.
- La solution doit permettre de contrôler divers types de droits d'accès des utilisateurs :
 - lecture : communications avec les clients et métadonnées (descripteurs, notes, horodateurs, historique des conversations, données sur les utilisateurs du service de dépannage, données/paramètres, etc.);
 - écriture : communications avec les clients (rédaction, approbation et publication de réponses) et métadonnées (descripteurs, notes, etc.);
 - gestion : droit de gérer les descripteurs (ajout, création, suppression), droit d'assigner des billets à d'autres utilisateurs pour approbation, droit d'exporter des conversations vers des documents externes;
 - génération de rapports;
 - exportation de données;
 - droit d'exécuter les tâches d'administrateur de système.
- La solution doit permettre aux administrateurs de compte d'IRCC (Groupe de Soins Sociaux) de créer et de gérer les profils d'employé qu'IRCC juge nécessaires pour la création et le maintien des comptes utilisateurs.
- La solution doit permettre d'organiser et de gérer les utilisateurs d'IRCC en groupes, au besoin.
- La solution doit permettre – ou être configurée de façon à permettre – aux administrateurs de compte d'IRCC (Groupe de Soins Sociaux) de gérer (ce qui comprend créer, supprimer, archiver et renommer) les descripteurs ou mots-clés structurés que les utilisateurs peuvent associer aux dossiers pour en faciliter l'identification.

FONCTIONNALITÉ OPÉRATIONNELLE

- La solution doit contenir – ou pouvoir être configurée de façon à contenir – les champs habituels pour les interactions sur les médias sociaux :



- nom d'utilisateur dans les médias sociaux (p. ex. pseudonyme Twitter);
 - canal d'interaction (p. ex. Twitter et Facebook), y compris la possibilité de créer différents groupes au sein de l'un ou l'autre des canaux;
 - capacité à répartir les groupes entre les différents canaux;
 - historique des conversations entre l'utilisateur des médias sociaux et IRCC;
 - capacité à diviser les commentaires et à créer un nouveau billet;
 - métadonnées associées à l'historique de la conversation (p. ex. les descripteurs, les notes, les horodatages, les utilisateurs du service de dépannage concernés et l'état de l'interaction);
 - information sur le profil public, telles qu'elle a été fournie par l'utilisateur de médias sociaux.
- La solution doit pouvoir recevoir des billets triés par un agent conversationnel (chatbot).
 - La solution doit permettre à un utilisateur de mettre des descripteurs et de supprimer des descripteurs des affectations, et les données doivent pouvoir être filtrées et exportées par ces descripteurs.
 - La solution doit inclure une fonction qui permet aux utilisateurs de joindre des notes internes à un dossier.
 - La solution doit permettre aux utilisateurs de modifier, de créer et d'associer au moins 50 descripteurs à chaque dossier.
 - La solution doit pouvoir réaffecter automatiquement les demandes des clients qui reviennent vers le même utilisateur du service de dépannage.
 - La solution doit permettre de communiquer par courriel (p. ex. Outlook) pour des mises à jour personnalisées de la création de billets en fonction des préférences des administrateurs de comptes (Groupe de Soins Sociaux) :
 - envoyer un rappel qu'un billet a été ouvert pour une durée plus longue que celle prévue par la norme de service ou pour toute autre raison spécifiée par l'agent;
 - envoyer un courriel lorsqu'un nouveau billet a été automatiquement attribué ou trié par l'agent conversationnel;
 - envoyer un courriel en cas de difficultés techniques ou de problèmes liés au système à tous les utilisateurs ayant accès à la solution.
 - La solution doit inclure des renseignements en temps réel sur le moment où un billet a été ouvert (c.-à-d. attribué, mais non résolu par les utilisateurs d'IRCC).
 - La solution doit maintenir une base de données de toutes les interactions avec les clients et de toutes les transactions des clients.
 - La solution doit être compatible avec les plateformes de publication de médias sociaux.
 - La solution doit permettre l'affichage de fichiers .jpg.
 - La solution doit permettre la création de règles afin d'exécuter une série d'actions ou de tâches à l'égard des billets qui répondent à des exigences et des scénarios précis.
 - La solution doit permettre de communiquer avec les agents en utilisant les fonctions d'avis suivantes :
 - notifications par courrier électronique;
 - notifications de bureau pouvant être mises en sourdine.



- La solution doit permettre aux utilisateurs de filtrer les billets par canaux et par descripteurs.
- La solution doit être configurée de façon à permettre aux utilisateurs de gérer et d'étiqueter les messages non sollicités.
- La solution doit permettre aux utilisateurs d'associer des descripteurs à un secteur d'activité.
- Pour les commentaires publics et les gazouillis, la solution doit renvoyer directement à la source sur la plateforme native.
- La solution doit contenir une fonction permettant de relier et de suivre les billets dans des outils de suivi ou des catégories.
 - Ces outils de suivi doivent pouvoir être nommés et regrouper tous les billets suivis en un seul endroit.
- La solution doit fournir un « historique » pour chaque billet, permettant de suivre les réponses, les notes et autres mises à jour.
- La solution doit être capable de générer un courriel pour transférer les billets des clients vers des clients externes sans accès à la solution.
- La solution doit permettre de mettre à jour plusieurs champs du billet en une seule fois (mise à jour groupée).
- La solution doit permettre de déterminer l'ordre des billets selon ce qui suit :
 - date de création;
 - date de la dernière modification.
 - Les deux doivent pouvoir être triés par ordre croissant et décroissant.
- La solution doit permettre de filtrer tous les billets en fonction de ce qui suit :
 - canal;
 - date de création;
 - état;
 - priorité;
 - descripteurs;
 - groupes;
 - contacts.
- La solution doit permettre de réaffecter nativement les billets aux agents ou aux canaux.
- Lorsqu'un billet est créé ou mis à jour, l'outil doit être en mesure d'y ajouter automatiquement un descripteur, sur la base de diverses propriétés du billet, y compris, mais sans s'y limiter, ce qui suit :
 - notes;
 - réponses ajoutées avec des mots-clés précis.

RECHERCHE

- La solution doit permettre aux utilisateurs d'effectuer des recherches en utilisant des champs tels que :
 - date et plage de dates personnalisables;
 - limitation de la recherche à l'aide de mots-clés ou de descripteurs à des périodes précises;
 - filtres qui affichent les billets par date de la dernière modification, date de création et ordre croissant et décroissant;
 - type;
 - état;



- canaux de médias sociaux (Facebook et Twitter) et groupes (dans Facebook et Twitter);
- mots-clés ou descripteurs qui peuvent être placés et exclus;
- phrase et expression;
- nom d'utilisateur dans les médias sociaux;
- utilisateur du service de dépannage;
- agent affecté qui a fermé le billet;
- agent affecté qui a envoyé la réponse;
- groupes et sous-groupes de descripteurs de secteurs d'activité.
- La fonction de recherche de la solution doit permettre aux utilisateurs d'utiliser des termes ou des mots-clés complets ou partiels.
- La solution doit maintenir une base de données consultable de toutes les communications avec le client et de toutes les transactions des clients.

INTERFACE UTILISATEUR

- La solution doit contenir une interface utilisateur exploitable sur le Web.
- Les utilisateurs du service de dépannage doivent avoir la possibilité de consulter les éléments suivants :
 - pour les affectations en cours :
 - liste de tous les billets ouverts (c.-à-d. les interactions non résolues avec le client);
 - temps écoulé pour les billets ouverts;
 - historique complet des interactions et métadonnées (descripteurs, notes, horodateurs, etc.) pour les billets ouverts;
 - filtrabilité par champs tels que l'utilisateur du service de dépannage, l'état du billet, la période, la plateforme et le descripteur.
 - pour toutes les affectations :
 - filtrabilité par recherche, sur la base de mots-clés, de descripteurs, de notes, de noms d'utilisateur de médias sociaux, etc.;
 - filtrabilité par des champs tels que l'utilisateur du service de dépannage, l'état du billet, la période, la plateforme et le descripteur;
 - filtrabilité par réseaux sociaux, type de message, options d'affectation (à, par, résolu par), etc.
- La solution doit permettre l'utilisation des jeux de caractères complets en anglais et en français.
- La solution doit être adaptée aux lecteurs d'écran grâce à des technologies de dépannage telles que les agrandisseurs d'écran, la synthèse vocale et les icônes sonores.
- La solution doit permettre au client de travailler dans la langue officielle de son choix : anglais ou français (y compris l'affichage de tous les écrans, la collecte des réponses et l'accès au soutien technique).

RAPPORTS

- La solution doit permettre aux utilisateurs de personnaliser, de générer et de télécharger des rapports afin qu'ils puissent être exécutés dans le système au cours d'une période précise :
 - affectations avec des descripteurs précis;
 - affectations résolues par personne;



- affectations créées par groupe;
- affectations résolues par groupe;
- temps de récupération/traitement par personne, par équipe ou avec des descripteurs précis au cours d'une période donnée;
- temps/ratio de résolution moyen par personne, par équipe ou avec des descripteurs précis au cours d'une période donnée;
- sujets des messages entrants (basés sur les métadonnées d'utilisateur de médias sociaux);
- période;
- mots-clés;
- données agrégées ou individuelles.

La solution doit permettre aux utilisateurs de créer, de sauvegarder et d'imprimer des rapports normalisés et ponctuels.

- La solution doit permettre aux utilisateurs de générer des rapports basés sur les 180 jours précédents (minimum) de données et de transactions.
- La solution doit permettre – ou pouvoir être configurée de façon à permettre – aux utilisateurs d'exporter des rapports au moins en format xlsx, pdf et doc.

ANNEXE B – CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES est supprimé entièrement et remplacé par :

ANNEXE B – CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

B1. Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte.

- a) Les articles de la convention;
- b) Annexe B – Conditions supplémentaires;
- c) Annexe A – Conditions générales;
- d) Annexe C – Modalités de paiement;
- e) Annexe D – Énoncé des travaux;
- f) Annexe E – Base de paiement;
- g) Annexe F – Renseignements sur le fournisseur et autorisation;
- h) La proposition de l'entrepreneur datée du _____ (à déterminer).

B2. Clauses de CIC

Les modalités et conditions de Citoyenneté et Immigration Canada qui suivent sont incorporées par renvoi et font partie intégrante du présent contrat.

N°	Date	Titre
CIC-SC-001 (2015-02-16), L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle (PI) sur les renseignements originaux		



B3. Clauses du Guide des CCUA

Les clauses suivantes du Guide des CCUA sont incorporées par renvoi et font partie intégrante du présent contrat.

N°	Date	Titre
A9117C	2007-11-30	T1204 – Demande directe du ministère client
A9116C	2007-11-30	T1204 – Information à transmettre par l'entrepreneur
C0705C	2010-01-11	Vérification discrétionnaire des comptes

B4. Exigences en matière de sécurité

Il n'y a aucune exigence en matière de sécurité associée au présent besoin.

B5. Période du contrat

La période du contrat s'étend sur un an de la date de l'attribution du contrat.

B5.1 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada le droit irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus (4) quatre périodes supplémentaires de (1) une années chacune, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte, au cours de la durée prolongée du contrat, d'être payé conformément aux dispositions applicables prévues à l'annexe E – Base de paiement. En plus des quatre (4) options d'un an, il y a cinq (5) options pour un maximum de vingt-cinq (25) licences par an. Une option pour le contrat initial et quatre (4) options pour les options d'un an. Pour un total de cent (100) licences en options.

Il y a également cinq (5) options supplémentaires de jusqu'à cinquante (50) accès à Twitter. Une option pour le contrat initial et quatre (4) options pour les options d'un an. Pour un total de deux cent cinquante (250) accès à Twitter en options.

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins un (1) jour civil avant la date d'expiration du contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

B6. Résiliation avec avis de trente (30) jours

1. Le Canada se réserve le droit de résilier à n'importe quel moment le contrat, en tout ou en partie, en donnant par écrit un avis de trente (30) jours civils à l'entrepreneur.
2. En cas de résiliation, le Canada paiera uniquement les coûts engagés pour les services rendus et acceptés par le Canada avant la date de la résiliation. Malgré toute autre disposition du contrat, aucun autre coût résultant de la résiliation ne sera payé à l'entrepreneur.

B7. Attestations / Conformité et renseignements supplémentaires



À moins d'indication contraire, le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ou préalablement à l'attribution du contrat, ainsi que la coopération constante quant aux renseignements supplémentaires, sont des conditions du contrat et leur non-respect constituera un manquement de la part de l'entrepreneur. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat.

B8. Exigences en matière d'assurance

L'entrepreneur est responsable de décider s'il doit s'assurer pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance souscrite ou maintenue par l'entrepreneur est à sa charge ainsi que pour son bénéfice et sa protection. Elle ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.

B9. Énoncé des travaux

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux qui se trouve à l'annexe D.

B10. Responsables

B10.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est :

<L'autorité contractante pour le contrat doit être désignée lors de l'attribution du contrat.>

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat, et toute modification doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux qui dépassent la portée du contrat ou qui n'y sont pas prévus, à la suite de demandes ou instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

B10.2 Chargé de projet

Le chargé de projet pour le contrat est :

<Le chargé de projet pour le contrat doit être désigné lors de l'attribution du contrat.>

Le chargé de projet représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet; cependant, celui-ci n'a pas le pouvoir d'autoriser des changements concernant la portée des travaux. Les changements de cet ordre peuvent uniquement être effectués au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

B10.3 Responsable technique

<Le responsable technique pour le contrat doit être désigné lors de l'attribution du contrat.>



Le responsable technique est chargé de fournir des conseils sur les exigences techniques et les livrables.

B10.4 Représentant de l'entrepreneur

<Le représentant de l'entrepreneur pour le contrat doit être désigné lors de l'attribution du contrat.>

B11. Limitation de la Responsabilité

B11.1 Responsabilité de la première partie :

- a. L'entrepreneur est entièrement responsable envers le Canada de tous les dommages, y compris les dommages indirects, particuliers ou consécutifs, causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur et qui se rapportent à :
 - i. toute violation des droits de propriété intellectuelle dans la mesure où l'entrepreneur viole l'article des conditions générales intitulé « Atteinte aux droits de propriété intellectuelle et redevances »
 - ii. toute blessure physique, y compris la mort.
- b. L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur qui touchent des biens personnels matériels ou des biens immobiliers qui sont la propriété du Canada, en sa possession, ou qui sont occupés par le Canada.
- c. Chaque partie est responsable de tous les dommages directs causés par son manquement à l'obligation de confidentialité en vertu du contrat. Chaque partie est aussi responsable de tous les dommages indirects, particuliers ou consécutifs relatifs à sa divulgation non autorisée des secrets industriels de l'autre partie (ou des secrets industriels d'un tiers fournis par une partie à une autre, en vertu du contrat) qui concernent la technologie de l'information.
- d. L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs qui se rapportent à une charge ou à une réclamation liée à toute portion des travaux pour lesquels le Canada a effectué un paiement. Cela ne s'applique pas aux charges ou réclamations relatives aux droits de propriété intellectuelle, lesquelles sont traitées à l'alinéa a) susmentionné.
- e. L'entrepreneur est aussi responsable envers le Canada de tous les autres dommages directs qui ont été causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur et qui se rapportent à :
 - i. tout manquement aux obligations en matière de garantie en vertu du contrat, jusqu'à concurrence du coût total payé par le Canada (incluant les taxes applicables) pour les biens et les services touchés par le manquement;
 - ii. tout autre dommage direct, y compris tous les coûts directs identifiables engagés par le Canada pour faire appel à un autre entrepreneur pour effectuer les travaux, lorsque le contrat est résilié en partie ou en totalité pour inexécution, jusqu'à concurrence d'un maximum global pour ce sous-



alinéa (ii) du montant le plus élevé entre _____ fois le coût total estimatif (le montant indiqué à la première page du contrat dans la case intitulée « Coût total estimatif » ou le montant indiqué sur chaque commande subséquente, bon de commande ou tout autre document utilisé pour commander des biens ou des services), ou _____ \$. (*Insérer le montant selon le groupe de biens et de services*)

En aucun cas, la responsabilité totale de l'entrepreneur aux termes de l'alinéa e) ne dépassera le montant le plus élevé entre le coût total estimatif (comme défini plus haut) du contrat ou _____ \$. (*Insérer le montant en dollar inséré au sous-alinéa (ii)*)

- f. Si les dossiers ou les données du Canada sont endommagés à la suite d'une négligence ou d'un acte délibéré de l'entrepreneur, la seule responsabilité de l'entrepreneur consiste à rétablir à ses frais les dossiers et les données du Canada en utilisant la copie de sauvegarde la plus récente conservée par le Canada. Ce dernier doit s'assurer de sauvegarder adéquatement ses documents et données.

B11.2 Réclamations de tiers :

- a. Que la réclamation soit faite au Canada ou à l'entrepreneur, chaque partie convient qu'elle est responsable des dommages qu'elle cause à tout tiers relativement au contrat, tel que stipulé dans un accord de règlement ou ultimement déterminé par une cour compétente, si la cour détermine que les parties sont conjointement et solidairement responsables ou qu'une seule partie est uniquement et directement responsable envers le tiers. Le montant de la responsabilité sera celui précisé dans l'accord de règlement ou déterminé par la cour comme ayant été la portion des dommages que la partie a causé au tiers. Aucun accord de règlement ne lie une partie, sauf si ses représentants autorisés l'ont approuvé par écrit.
- b. Si le Canada doit, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire, payer un tiers pour des dommages causés par l'entrepreneur, l'entrepreneur doit rembourser au Canada le montant ultimement déterminé par une cour compétente comme étant la portion de l'entrepreneur des dommages qu'il a lui-même causés au tiers. Toutefois, malgré l'alinéa a), en ce qui concerne les dommages-intérêts spéciaux, indirects ou consécutifs subis par des tiers et couverts par le présent article, l'entrepreneur est uniquement responsable de rembourser au Canada sa portion des dommages que le Canada doit payer à un tiers sur ordre d'une cour, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire relativement à la violation des droits de propriété intellectuelle, de blessures physiques à un tiers, y compris la mort, des dommages touchant les biens personnels matériels ou immobiliers d'un tiers; toute charge ou tout réclamation sur toute portion des travaux; ou du manquement à l'obligation de confidentialité.
- c. Les parties sont uniquement responsables l'une devant l'autre des dommages causés à des tiers dans la mesure décrite dans ce paragraphe 3.



B12. Vie Privée

La solution doit rester conforme aux directives du gouvernement du Canada en matière de cryptage pendant toute la durée du contrat. Voir ce lien pour plus de détails : [Algorithmes cryptographiques pour l'information NON CLASSIFIÉ, PROTÉGÉ A et PROTÉGÉ B - ITSP.40.111 - Centre canadien pour la cybersécurité](#)

TOUS LES AUTRES TERMES ET CONDITIONS RESTENT LES MÊMES.