

AVIS DE PROJET DE MARCHÉ (APM) N° 19-717

SOLUTION DE GESTION DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS (CRM)

OBJET DU PRÉSENT AVIS

Exportation et développement Canada (EDC), en conformité de ses obligations aux termes du chapitre cinq de l'Accord de Libre-Échange Canadien (ALÉC) et chapitre dix-neuf de l'Accord économique et commercial global (AECG), annonce qu'elle entreprend un Processus d'examen de produit (PEP).

Par ce processus, EDC sélectionnera une solution moderne de gestion des relations avec les clients (CRM) qui, en vue de futures acquisitions, prévoirait l'octroi d'une licence pour une plateforme-service (PaaS) ou un logiciel en tant que service (SaaS).

CONTEXTE

En 2018, EDC a demandé à des consultants stratégiques en CRM de déterminer quelles capacités elle devait développer à ce chapitre pour passer à un modèle numérique et atteindre ou surpasser ses objectifs d'acquisition de clientèle. La conclusion de cette analyse était la suivante : l'environnement et les activités d'EDC avaient beaucoup évolué depuis la mise en place de la technologie actuelle de CRM, et cette technologie ne servait plus l'orientation de la Société, qui appelle la production de rapports documentés, la gestion de données stratégiques, le recours à une plateforme collaborative et la mobilité.

EDC a ainsi conçu une feuille de route technologique qui, en mettant à profit les pratiques exemplaires de l'industrie, s'arrimait à ses partenaires. Ce cadre stratégique orientera les investissements d'EDC dans cette sphère au cours des prochaines années, et il en résultera une plateforme technologique extensible et évolutive. Les principes directeurs de la feuille de route sont l'orientation client, l'orientation partenaire, l'infonuagique et l'hébergement sur plateforme, avec une forte préférence pour les technologies offrant une expérience utilisateur simple et intuitive, des processus automatisés et un déploiement par phases dans une optique de valeur ajoutée.

TOUS LES FOURNISSEURS (OU CONCÉDANTS DE LICENCE)

Les fournisseurs qui souhaitent participer au processus doivent présenter une « lettre d'intérêt » (voir les instructions ci-dessous). Sans exception, les fournisseurs qui ne soumettront pas de lettre d'intérêt ne seront pas considérés dans le QP. À noter qu'EDC ne communiquera directement qu'avec les fournisseurs; sont donc exclus les revendeurs, les partenaires intermédiaires et les revendeurs à valeur ajoutée.

CRITÈRES D'ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE DU PEP

Les fournisseurs potentiels (qualifiés) doivent **respecter intégralement tous** les critères obligatoires suivants et en traiter dans leur lettre d'intérêt.

1. Soumettre l'accord de licence pour la plateforme-service (PaaS) ou le logiciel en tant que service (SaaS).

INSTRUCTIONS POUR LA PRÉSENTATION D'UNE « LETTRE D'INTÉRÊT »

La lettre d'intérêt doit porter la mention suivante : « APM n° 19-717 – CRM »

Les lettres peuvent être présentées en anglais ou en français. Toutefois, le fournisseur est avisé que sa réponse peut devoir être traduite afin d'être évaluée et EDC se réserve le droit d'utiliser cette traduction pour fins d'évaluation.

La lettre d'intérêt doit présenter les coordonnées du fournisseur, notamment :

- sa raison sociale
- son adresse postale
- son numéro de téléphone
- son site Web/URL
- son contact (pour coordonner la réception de la PEP)
- l'adresse électronique du contact

Les lettres d'intérêt doivent parvenir à EDC par la poste ou par courrier électronique (npp@edc.ca) au plus tard à 13 h (heure d'Ottawa) le 5 juillet 2019.

Dès la réception d'une lettre d'intérêt, EDC enverra une entente de non-divulgence (NDA) au fournisseur qui, lorsqu'il l'aura signée, pourra recevoir la documentation de la DP.

La PEP devrait être publiée la semaine du 8 juillet 2019.

EDC peut, à sa propre et entière discrétion, changer la date et l'heure susmentionnées, sous réserve d'un avis écrit adressé aux fabricants de services potentiels.

CRITÈRES D'ÉVALUATION DU PEP

La pondération est approximative et EDC peut la modifier à son entière discrétion.

Critères obligatoires

1. Le proposant doit (O) présenter un barème tarifaire (annexe C) pour tous les biens et services demandés dans le cadre du présent PEP. La liste de tous les frais, y compris les frais exceptionnels éventuels, doit (O) faire partie intégrante de la proposition financière de l'offre ou de la soumission.
2. Le proposant doit (O) fournir tous les documents pertinents pour la négociation d'un accord définitif en format électronique (Word de préférence) : accord de licence du proposant, contrat de service, entente d'entretien ou de soutien, etc.
3. La solution proposée doit (O) être infonuagique et accessible via un modèle de plateforme-service (PaaS) ou de logiciel en tant que service (SaaS)¹.

Critères cotés – 75 %

Scénarios d'utilisation et modèle des données

Qualifications et expérience

Références

Normes de l'industrie

Exigences non fonctionnelles

Exigences fonctionnelles

Extensibilité

Exigences techniques

Modèle de soutien

Langue

Démonstration de la solution – 25 %

Évaluation financière – Analyse coûts-avantages

ENTENTE DE NON-DIVULGATION

Tous les candidats à la PEP qui suivra le présent appel seront tenus de signer l'entente de non-divulgence d'EDC sans modification avant que la documentation de soumission ne leur soit remise. En outre, si EDC le juge nécessaire, les candidats devront signer une entente plus détaillée dans laquelle ils s'engageront à respecter les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* dans l'éventualité où, à l'issue du processus de PEP, le contrat leur était accordé.

GÉNÉRALITÉS

EDC peut, à son entière discrétion, communiquer avec les organisations recommandées du fournisseur retenu dans le cadre du processus ultérieur de PEP.

EDC peut, à son entière discrétion, vérifier la situation financière du fournisseur retenu dans le cadre du processus ultérieur de PEP.

Tous les documents fournis en réponse au présent APM deviennent la propriété d'EDC.

Le présent APM et toute soumission reçue en réponse à l'avis, toute PEP et proposition soumises ainsi que les accords connexes, incluant l'entente de non-divulgence et l'entente de services, seront interprétés et administrés selon les lois applicables de la province de l'Ontario et les lois fédérales applicables du Canada.

EDC a affiché le présent APM afin de réunir des informations sur des fournisseurs potentiels. EDC décline toute responsabilité ou obligation auprès de fournisseurs pour ce qui est d'un aspect quelconque du présent APM.

EDC n'est pas obligée de rembourser ou de compenser de quelque manière que ce soit les dépenses engagées par les fournisseurs à l'égard de la réception ou de l'étude du présent APM ou de la réponse à l'APM ou à l'égard de la négociation d'une entente de non-divulgence, d'une entente de services ou toute autre entente.

ANTÉCÉDENTS – EDC

EDC est une société d'État qui offre des services de financement et de gestion des risques aux exportateurs et aux investisseurs canadiens sur quelque 200 marchés étrangers.

Créée en 1944, EDC est financièrement autonome et fonctionne comme une entreprise.

De l'information détaillée sur les services, l'organisation, les politiques et les activités financières d'EDC se trouve sur son site Web au www.edc.ca.

ⁱ Le National Institute of Standards and Technology définit comme suit l'infonuagique : « Modèle permettant d'accéder, sur demande, de partout et de façon pratique, à un ensemble partagé de ressources informatiques configurables (réseaux, serveurs, plateformes de stockage, applications et services) qui peuvent être transmises et diffusées rapidement, avec le moins d'interactions avec le fournisseur de services ou d'activités de gestion possible. » Ce modèle se compose de cinq caractéristiques essentielles, de trois modèles de service et de quatre modèles de déploiement, que vous trouverez ici : <https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/Legacy/SP/nistspecialpublication800-145.pdf>.