



Canada Revenue  
Agency

Agence du revenu du  
Canada

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DR)**

**N° 1000404910**

**SOLUTION POUR L'ENSEMBLE DE LA GESTION DES DÉCISIONS  
POUR L'AGENCE DU REVENU DU CANADA**

Date et heure de clôture : Le 13 juillet 2022, à 14 h (HAE)

## **AVERTISSEMENT**

La réponse à la présente demande de renseignements ne constitue pas de condition préalable à la réception d'une demande de proposition (DDP) ou au droit d'y soumissionner pour cette exigence. Toute DDP sera affichée dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG), communément appelé Achats et ventes (<https://achatsetventes.gc.ca/>).

Il ne faut pas interpréter la présente demande de renseignements comme une demande de soumissions ou de propositions. Aucun contrat ni autre forme d'engagement ne seront conclus en fonction des réponses à la présente demande de renseignements. Cette dernière n'est pas considérée comme une autorisation de l'Agence du revenu du Canada d'entreprendre des travaux qui entraîneraient des coûts pour l'Agence.

Rien dans la présente demande de renseignements ne sera considéré comme un engagement de l'Agence à présenter une DDP pour ce programme. L'Agence peut utiliser des renseignements non exclusifs donnés au cours de son examen ou dans la préparation de toute DDP officielle. L'ensemble des réponses seront conservées par l'Agence à titre confidentiel (sous réserve des lois fédérales applicables) et demeureront la propriété de l'Agence une fois reçues.

L'Agence peut reproduire, photocopier ou transcrire la réponse et toute documentation à l'appui non exclusive pour l'objet de cet examen ou l'inclusion dans tout document de DDP qui en découle. Nous conseillons aux fournisseurs qui répondent à la présente demande de renseignements d'indiquer clairement les parties de leur réponse qui sont exclusives et ils peuvent être invités à une réunion afin de clarifier davantage leurs réponses aux questions fournies à l'annexe A et B ci-jointe.

L'Agence ne sera liée à aucun passage inclus dans le présent document. L'Agence se réserve le droit de modifier en tout temps une partie ou la totalité des exigences si elle le juge nécessaire. L'Agence se réserve aussi le droit de réviser son approche en matière d'approvisionnement, si elle le juge approprié, que ce soit à partir des renseignements soumis en réponse à la présente demande de renseignements ou pour toute autre raison qu'elle estime appropriée.

Les réponses à la présente demande de renseignements ne seront pas utilisées aux fins de qualification préalable et ne pourront en aucun cas restreindre la participation aux futurs processus d'approvisionnement (p. ex., dans le cas d'une demande de proposition). Les réponses ne seront pas évaluées de façon officielle.

L'Agence ne remboursera aucune dépense engagée pour la préparation des réponses et la participation aux séances de présentation liées à la présente demande de renseignements.

### **Séances de démonstration interactive**

L'Agence peut, à sa seule discrétion, fournir des présentations et des démonstrations auprès des répondants intéressés afin de leur donner la possibilité de faire un suivi de leur réponse écrite pour faire état de leurs capacités en relation avec la présente demande de renseignements.

Les répondants peuvent être contactés dans les 20 jours ouvrables suivant la date de clôture de la demande de renseignements afin de fixer une date pour les présentations et les démonstrations. Des questions spécifiques ou des domaines d'intérêt à couvrir pendant la session peuvent également être fournis et seront basés sur les réponses reçues.

Les présentations et les démonstrations seront virtuelles en utilisant MS Teams.

Chaque séance sera d'un maximum de deux heures.

Les répondants doivent connaître les capacités des services pour répondre aux questions lors de la séance de présentation et de démonstration.

### **Réponses et demandes de renseignements**

Les réponses aux questions doivent être soumises lorsqu'elles sont complètes et par écrit dans l'ordre indiqué. Toutes les demandes de renseignements dans toutes les sections du présent document doivent être traitées de façon concise, tout en fournissant tous les renseignements nécessaires pour comprendre la solution proposée. Tout écart par rapport à la demande ou aux exigences qui ne peuvent pas être respectées par le fournisseur doit être indiqué de façon claire.

Tous les renseignements confidentiels ou de nature exclusive contenus dans la réponse d'un fournisseur doivent être clairement marqués « EXCLUSIF » ou « CONFIDENTIEL », par élément ou dans la partie supérieure de chaque page.

Le fournisseur doit indiquer le nom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone d'une personne-ressource dans sa réponse.

Les fournisseurs sont priés de soumettre leurs réponses au plus tard le 13 juillet 2022 à 14 h, heure avancée de l'Est (HAE). Les réponses reçues après cette échéance ne seront pas examinées.

**Les soumissions électroniques sont obligatoires et doivent être soumises sous la forme d'une trousse complète.**

Les fournisseurs doivent envoyer leurs réponses à la présente demande de renseignements en utilisant l'adresse électronique suivante :

Courriel : [fouad.elmellouhi@cra-arc.gc.ca](mailto:fouad.elmellouhi@cra-arc.gc.ca)

Toutes les questions en lien avec la présente demande de renseignements doivent être posées à Fouad Elmellouhi par courriel à l'adresse [fouad.elmellouhi@cra-arc.gc.ca](mailto:fouad.elmellouhi@cra-arc.gc.ca)

## CONTEXTE

### Introduction

L'Agence du revenu du Canada (ARC) cherche à moderniser sa plateforme d'évaluation des risques liés à la TPS/TVH. L'une des composantes de base du projet est de mettre en place une solution pour l'ensemble de la gestion des décisions qui peut appuyer la conception et la création de décisions opérationnelles, de la conception au déploiement et à l'exécution.

La présente demande de renseignements a pour but de recueillir des renseignements sur les capacités de l'industrie et la disponibilité d'une solution de l'ensemble de la gestion des décisions qui peut répondre à nos exigences opérationnelles.

### Les principaux objectifs de la demande de renseignements sont les suivants :

1. Établir les capacités du fournisseur à fournir une solution de l'ensemble de la gestion des décisions qui peut répondre aux exigences de l'Agence.
2. Aider l'Agence à comprendre les normes, les pratiques exemplaires et les recommandations de l'industrie en ce qui a trait à l'utilisation des ensembles de la gestion des décisions dans un environnement de service public.
3. Acquérir une meilleure compréhension des tendances actuelles et futures de l'essai de la solution de l'ensemble de la gestion des décisions.
4. Donner l'occasion à l'industrie de démontrer et de discuter de ses fonctionnalités, capacités et contraintes relatives aux logiciels.
5. Solliciter des commentaires sur les possibilités d'intégration de la solution aux plateformes et aux systèmes différents.
6. Expliquez la répartition de la structure des coûts concernant les licences, la maintenance et le support, la croissance et le renouvellement de votre solution. N'incluez pas le prix réel de la licence. (ex. : par emplacement, par mois, par expédition, etc.) La tarification est-elle évolutive? (ex. : remises basées sur la quantité de matériel/ le nombre de licences/le nombre de sites?)
7. Solliciter des commentaires sur le coût, l'échéance, le niveau d'effort, les exigences en matière de matériel et l'architecture technique.
8. Les fournisseurs qui, dans leur réponse, indiquent comment leurs produits répondent aux exigences peuvent être invités à faire une démonstration interactive et à discuter en détail de la façon dont leurs solutions satisfont aux exigences indiquées.

### Renseignements généraux

La Division de la planification abusive de la TPS/TVH et de l'intégrité des remboursements de l'Agence vise à déterminer et, dans la mesure du possible, à mettre fin au paiement des remboursements injustifiés de la TPS/TVH. Cette initiative devrait moderniser l'évaluation des risques liés aux déclarations de la TPS/TVH en mettant en œuvre un logiciel de réplique des données en temps quasi réel pour l'évaluation du risque à mesure que les déclarations sont produites. Cela permettra le déploiement de modèles de risque complexes qui utilisent toutes les données disponibles et qui déterminent les comptes les plus risqués et les demandes de remboursement en temps quasi réel sans compromettre le traitement continu des déclarations de la TPS/TVH et de l'impôt sur le revenu.

## Besoins

1. Capacité à prendre des décisions au moyen de composantes graphiques (p. ex., glisser-déposer, flux, diagrammes, etc.)
2. Capacité à prendre des décisions grâce à la création d'une logique de règles à composition libre et à un langage de règles prêt à l'emploi
3. Capacité à réutiliser les éléments de décision afin de prendre des décisions plus complexes
4. Prise en charge de plusieurs méthodes d'élaboration de décisions, comme les tableaux de décision, les arbres de décision, les diagrammes ou les flux des exigences de décision, l'enchaînement des règles, etc.
5. Aide contextuelle de l'environnement de développement intégré (EDI), guides de l'utilisateur, guides d'administration, tutoriels, exemples, pratiques exemplaires
6. Gestion solide et organisation d'un grand nombre de décisions
7. Gestion d'un volume élevé de décisions avec une faible latence pour la prise de décisions en temps réel
8. Intégration aux routines externes comme les modèles d'apprentissage machine
9. Validation détaillée des règles, débogage et traçage
10. Capacités de recherche complètes sur les décisions, y compris les métadonnées, par exemple, quand et par qui l'élément a été modifié pour la dernière fois.
11. Répertoire centralisé robuste prenant en charge la gestion des versions
12. Gouvernance et gestion des lancements avec la capacité de prendre en charge les états de développement, de mise à l'essai et de production, y compris de revenir à une version antérieure ou à un moment particulier.
13. Gestion de données provenant d'une grande variété de sources, comme des tableaux, des fichiers, etc.
14. Résultats de décision vérifiables et explicables présentant une grande variété d'indicateurs de rendement clé au moyen de tableaux de bord et d'alertes

15. Capacité à prendre en charge des configurations à haute disponibilité et insensibles aux défaillances
16. Accès fondé sur les rôles afin de permettre la gestion des utilisateurs, des groupes, de la personnalisation des permissions pour les fonctions administratives, des lancements et des niveaux d'accès requis pour la prise de décisions

### **Cas d'utilisation potentiels :**

Décrivez comment votre solution peut être utilisée pour mettre en œuvre les cas d'utilisation suivants :

- Création d'une décision contenant de nombreuses règles, sous-décisions ou flux de décisions à plusieurs étapes;
- Prise de décision intégrée aux modèles d'apprentissage machine;
- Capacité à prendre en charge tous les cycles de vie d'une décision, du moment où elle est prise jusqu'à son déploiement par les experts opérationnels
- Vérification d'une décision pour expliquer les résultats et le processus de consignation;
- Affichage des indicateurs de rendement clé au moyen d'alertes ou d'un tableau de bord lorsqu'une décision dévie des paramètres attendus.

## **Contraintes dont il faut tenir compte dans la solution proposée**

**Langues officielles** – Doit respecter la norme du gouvernement du Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles (accessible au moyen de l’hyperlien suivant : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/>).

Plus précisément : interfaces de l’utilisateur, fonctionnalités et documentation en anglais et en français.

**Accessibilité** – Doit répondre à la norme du gouvernement du Canada, conformément à la Loi canadienne sur l’accessibilité (accessible en cliquant sur l’hyperlien suivant : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/>).

Pour ce faire, l’Agence a adopté la [norme européenne harmonisée EN 301 549 V2.1.2 \(août 2018\)](#) pour les produits et services internes des technologies de l’information et des communications (TIC) et les [Règles pour l’accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2.0 au niveau AA](#) pour les produits et services externes de la TIC. De plus, l’objectif de l’Agence est que les produits et les services soient plus accessibles et plus faciles à utiliser par le plus grand nombre possible de Canadiens et de représentants du gouvernement, y compris les personnes handicapées. Par conséquent, l’Agence prévoit adopter la [norme européenne harmonisée EN 301 549 V2.1.2 \(août 2018\)](#), qui comprend la dernière version des Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 au niveau AA (2018), pour les produits et les services des TIC externes aussi, dès mars 2021 (cette date pourrait changer).

**Renseignements personnels** – Doit répondre à la norme du gouvernement du Canada, conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels (accessible en cliquant sur l’hyperlien suivant : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-21/>).

**Accès des utilisateurs** – Doit prendre en charge la restriction de l’accès des utilisateurs (profils d’utilisateur) et de la configuration.

## **Questions sur la demande de renseignements :**

**Les répondants sont tenus de répondre aux questions de la demande de renseignements aux annexes A et B.**



## Annexe A – Questions générales

Les questions suivantes représentent le type de renseignement que cherche l'Agence alors qu'elle étudie la façon dont il faut structurer toute DDP suivant le présent processus de demande de renseignements.

Les répondants doivent noter que cette liste de questions n'est pas exhaustive et ils sont priés de fournir tout renseignement supplémentaire qui pourrait être utile ou avantageux pour l'Agence dans la préparation de toute DDP ultérieure.

<b>A.1 – Renseignements généraux</b>	
<b>A.1.1</b>	Décrivez comment votre solution répond à la norme du gouvernement du Canada, conformément à la Loi sur les langues officielles (accessible en cliquant sur l'hyperlien suivant : <a href="http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/">http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/</a> ). Décrivez en particulier la façon dont la documentation et les fonctionnalités de l'interface utilisateur de votre solution sont offertes à la fois en anglais et en français.
<b>A.1.2</b>	Décrivez comment votre solution répond à la norme du gouvernement du Canada, conformément à la Loi sur les langues officielles (accessible en cliquant sur l'hyperlien suivant : <a href="https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/">https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/</a> ).
<b>A.1.3</b>	Décrivez comment votre solution répond à la norme du gouvernement du Canada, conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels (accessible en cliquant sur l'hyperlien suivant : <a href="http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-21/">http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-21/</a> ).
<b>A.1.4</b>	Fournissez deux exemples où votre solution a été mise en œuvre. Précisez la durée de la mise en œuvre, les principaux facteurs de succès et les obstacles liés à la normalisation de cette solution.
<b>A.2 – Délivrance des licences</b>	
<b>A.2.1</b>	Quels sont les modèles d'octroi de licences disponibles, y compris ceux d'entretien et de soutien?
<b>A.2.2</b>	Comment le prix de votre solution est-il établi? (P. ex., licences de site, utilisateurs simultanés, etc.)
<b>A.3 – Formation, document et soutien</b>	
<b>A.3.1</b>	Quels types de documents techniques fournissez-vous pour votre demande (par exemple, le livre blanc, les instructions d'installation et de configuration, les notes de lancement, les guides de l'utilisateur)?
<b>A.3.2</b>	Décrivez les différents types de formation que vous fournissez pour ce type de solution.
<b>A.3.3</b>	Offrez-vous des formations standards et personnalisées?
<b>A.4 – Déploiement et soutien technique</b>	
<b>A.4.1</b>	Décrivez votre calendrier de diffusion, en précisant les améliorations majeures et mineures apportées à votre logiciel. Quelle est la fréquence de vos mises à jour logicielles? Comment la mise à niveau influe-t-elle sur la mise en œuvre des services existants?
<b>A.4.2</b>	Votre solution comprend-elle un logiciel tiers ou ouvert? Dans l'affirmative, veuillez les énumérer.

<b>A.4.3</b>	Décrivez les activités, ainsi que la nature et le niveau d'expertise requis pour assurer la maintenance de la solution de façon continue.
<b>A.4.4</b>	Décrivez les services de soutien et d'entretien que vous offrez (p. ex. avant déploiement, après déploiement, conseils, soutien après les heures de bureau, soutien sur appel 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, etc.).
<b>A.5 – Fonctionnels</b>	
<b>A.5.1</b>	Décrivez quels composants fonctionnels sont inclus dans la solution de base, et quels composants fonctionnels supplémentaires qui sont disponibles.
<b>A.5.2</b>	Certaines personnalisations sont-elles requises pour rendre le système opérationnel? Un client peut-il les mettre en œuvre lui-même, ou bien le fournisseur doit-il procéder au paramétrage?
<b>A.5.3</b>	Décrivez toute infrastructure, capacité ou dépendances environnementales de soutien TI spéciales requises par votre solution.
<b>A.5.4</b>	En supposant que l'infrastructure de TI requise est déjà en place, combien de temps faudrait-il pour installer votre solution, la configurer et s'assurer qu'elle peut être pour un environnement de production?

## Annexe B – Questions techniques

Les questions suivantes représentent le type de renseignement que cherche l'Agence alors qu'elle étudie la façon dont il faut structurer toute DDP suivant le présent processus de demande de renseignements.

Les répondants doivent noter que cette liste de questions n'est pas exhaustive et ils sont priés de fournir tout renseignement supplémentaire qui pourrait être utile ou avantageux pour l'Agence dans la préparation de toute DDP ultérieure.

<b>B.1 – Questions techniques générales</b>	
<b>B.1.1</b>	Veillez énumérer et décrire chacune des fonctions et composantes que présente votre solution. Quelles sources ouvertes et quels protocoles exclusifs et formats de données sont pris en charge par votre solution?
<b>B.1.2</b>	Décrivez l'architecture de votre solution, y compris les composantes qui doivent être déployées pour préparer ou stocker des décisions, régir les options de déploiement, gérer les états DEV/TEST/PROD, ainsi que pour exécuter et surveiller les décisions.
<b>B.1.3</b>	Décrivez les différentes options de sauvegarde, de récupération et de tolérance aux pannes offertes dans votre solution. En cas d'échec, à quel point est-ce rapide et facile de remettre le système en production?
<b>B.1.4</b>	Votre solution prend-elle en charge une mise en œuvre infonuagique ou hybride? Comment s'intègre-t-elle aux systèmes existants sur place? Décrivez les fonctions de regroupement ou les fonctionnalités de haute disponibilité et d'évolutivité de votre solution.
<b>B.1.5</b>	Décrivez les capacités du tableau de bord à prendre en charge la surveillance et l'établissement de rapports sur les indicateurs de rendement clé.
<b>B.1.6</b>	Énumérez les diverses plateformes de déploiement prises en charge par votre plateforme.
<b>B.1.7</b>	Décrivez comment votre plateforme peut évoluer en réponse à des volumes plus élevés de décisions afin de permettre la prise de décisions en temps réel.
<b>B.1.8</b>	Votre plateforme intègre-t-elle ou fournit-elle une méthode pour gérer le traitement de flux d'événements?
<b>B.2. – Décisions</b>	
<b>B.2.1</b>	Décrivez tout langage de règles prêt à l'emploi que votre solution prend en charge. Le modèle de décision et la notation sont-ils pris en charge?
<b>B.2.2</b>	La prise de décision peut-elle se faire uniquement au moyen de concepteurs visuels?

<b>B.2.3</b>	Décrivez la façon dont les décisions sont stockées, recherchées, classées et archivées aux fins de suivi, de vérification et de production de rapports.
<b>B.2.4</b>	Décrivez les types de validations que votre solution pourrait appliquer aux décisions tout au long de leur cycle de vie.
<b>B.2.5</b>	Décrivez comment votre solution gère la transformation et le mappage des données entre différents formats de données.
<b>B.2.6</b>	Décrivez les diverses méthodes permettant de déclencher l'exécution des décisions dans votre solution.
<b>B.2.7</b>	Décrivez la capacité d'enregistrement de votre solution aux fins de débogage et de vérification.
<b>B.3. – Sécurité et vérification</b>	
<b>B.3.1</b>	Décrivez les caractéristiques de sécurité de votre solution de façon détaillée.
<b>B.3.2</b>	Décrivez les options d'authentification et d'autorisation de votre solution.
<b>B.3.3</b>	Expliquez la manière dont votre solution peut s'intégrer aux systèmes d'authentification et d'autorisation existants.
<b>B.3.4</b>	Décrivez comment les correctifs de sécurité sont mis en œuvre dans vos solutions.
<b>B.3.5</b>	Fournissez toutes les certifications et évaluations de sécurité disponibles pour la solution proposée, le cas échéant.