

**Q&A's CIC-155593– Round 1  
(Le français suit)**

**Questions 1:**

In CIC - 155593, Section 1.2.2 Canada indicates they seek to issue a single contract. There are globally recognized tools that would provide significant advantage to Canada to consider that would require the integration of two tools and a system integrator in order to meet the requirements. Would Canada consider issuing two separate contracts for software and one for a system integrator?

**Answer 1:**

We will issue only a single contract for software as integration is not permitted with our system.

**Questions 2:**

The pricing table in Annex E requires that bidder submit a firm unit license price for estimated number of licenses, inclusive of setup and support. This model doesn't take into consideration that professional services for system setup are generally a set fee, do not blend into a license price, and are typically utilized in only an initial contract period for the initial configuration and setup of the system. Would IRCC modify Annex E to incorporate the professional services required to set up the solution as a separate and additional table? This will provide a more accurate and relevant pricing configuration for bidders to submit.

**Answer 2:**

Please refer to Amendment 002 for the amended Appendix "E" – Basis of Payment.

**Questions 3:**

In section 1.2.2 Canada indicates they seek to issue a single contract. Considering that some globally recognized solutions may require a separate contract for professional services, or a third party, would Canada be open to the one contract being held by a reseller to the Canadian government, not the contractor itself. This will allow Canada to have a single contract and allow the contractor to incorporate a system integrator and/or third party as required.

**Answer 3:**

Canada will issue a single contract. Please refer to Amendment 002 for the amended Appendix "E" – Basis of Payment. Bidders are also able to submit a bid as a joint venture if they wish to partner with another vendor. For more information on joint ventures, please see the link for the Standard CIC Instructions included in part 2.

**Question 4:**

In section 5.1, regarding "channel of interaction (e.g., Twitter, Facebook)" and the ability to "create different groups within any of the channels" and "divide between groups across different channels," could IRCC clarify whether they are seeking the ability to categorize and view all client interactions from a particular channel (e.g., Facebook/Twitter) or if they require the capability to establish groups within channels, such as WhatsApp or Facebook groups, based on specific criteria like geography, timeline, etc.?

**Answer 4:**

We are seeking the ability to categorize and view all client interactions from a particular channel (e.g., Facebook/Twitter).

**Question 5:**

Would IRCC consider granting a one-week extension to the RFP deadline?

**Answer 5:**

Canada has granted an extension to the solicitation period, please refer to Amendment 002.

## **CIC-156753 - Tour 1 de questions et réponses**

### **Questions 1 :**

Dans le document CIC - 155593, section 1.2.2, le Canada indique qu'il souhaite passer un contrat unique. Il existe des outils reconnus à l'échelle mondiale qui présenteraient un avantage significatif pour le Canada et qui nécessiteraient l'intégration de deux outils et d'un intégrateur de système afin de répondre aux exigences. Le Canada envisagerait-il d'émettre deux contrats distincts, un pour le logiciel et un pour l'intégrateur de système?

### **Réponse 1 :**

Nous allons émettre un seul contrat pour le logiciel car l'intégration n'est pas autorisée dans notre système.

### **Questions 2 :**

Le tableau des prix de l'annexe E exige que le soumissionnaire présente un prix unitaire ferme pour le nombre estimé de licences, y compris l'installation et l'assistance. Ce modèle ne tient pas compte du fait que les services professionnels pour l'installation du système sont généralement payants, qu'ils ne sont pas inclus dans le prix de la licence et qu'ils ne sont généralement utilisés qu'au cours de la période initiale du contrat pour la configuration et l'installation du système. IRCC pourrait-il modifier l'annexe E afin d'incorporer les services professionnels nécessaires à la mise en place de la solution dans un tableau distinct et supplémentaire? Cela permettrait aux soumissionnaires de présenter une configuration de prix plus précise et plus pertinente.

### **Réponse 2 :**

Veillez vous référer à l'amendement 002 pour l'annexe "E" modifiée - Base de paiement.

### **Questions 3 :**

Dans la section 1.2.2, le Canada indique qu'il cherche à établir un contrat unique. Étant donné que certaines solutions reconnues mondialement peuvent nécessiter un contrat distinct pour des services professionnels ou une tierce partie, le Canada serait-il ouvert à ce que le contrat unique soit détenu par un revendeur du gouvernement canadien, et non par l'entrepreneur lui-même. Cela permettrait au Canada d'avoir un seul contrat et à l'entrepreneur d'incorporer un intégrateur de système et/ou une tierce partie au besoin.

### **Réponse 3 :**

Le Canada émettra un contrat unique. Veillez vous référer à l'Amendement 002 pour l'annexe "E" modifiée - Base de paiement. Les soumissionnaires peuvent également présenter une offre en tant que coentreprise s'ils souhaitent s'associer à un autre fournisseur. Pour plus d'informations sur les coentreprises, veuillez consulter le lien vers les instructions standard du CIC incluses dans la partie 2.

### **Question 4 :**

Dans la section 5.1, concernant le "canal d'interaction (par exemple, Twitter, Facebook)" et la capacité de "créer différents groupes au sein de n'importe quel canal" et de "diviser entre les groupes sur différents canaux", IRCC pourrait-il préciser s'il recherche la capacité de classer et de visualiser toutes les interactions des clients à partir d'un canal particulier (par exemple, Facebook/Twitter) ou s'il demande la capacité d'établir des groupes au sein des canaux, tels que les groupes WhatsApp ou Facebook, sur la base de critères spécifiques tels que la géographie, la chronologie, etc.

**Réponse 4 :**

Nous cherchons la possibilité de catégoriser et de visualiser toutes les interactions avec les clients à partir d'un canal particulier (par exemple, Facebook/Twitter).

**Question 5 :**

IRCC pourrait-il envisager d'accorder une prolongation d'une semaine de la date limite de l'appel d'offres ?

**Réponse 5 :**

Le Canada a accordé une prolongation de la période d'appel d'offres, veuillez vous référer à l'Amendement 002.