



## SOLICITATION AMENDMENT MODIFICATION DE L'INVITATION

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Solicitation remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

### Comments - Commentaires

THIS DOCUMENT CONTAINS A SECURITY REQUIREMENT  
CE DOCUMENT CONTIENT DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

### RETURN BIDS TO: RETOURNER LES SOUMISSIONS À :

By e-mail to: - Par courriel au :

[Barbara.gorman@tc.gc.ca](mailto:Barbara.gorman@tc.gc.ca)

Attention: - Attention :  
Barbara Gorman

### Solicitation Closes - L'invitation prend fin

At - à :  
2:00 PM - 14:00

On - le :  
January 23, 2024 / 23 janvier 2024  
Time Zone - Fuseau Horaire :

Eastern Standard Time (EST)  
Heure normale de l'Est (HNE)

<b>Title - Sujet</b> IT Business to Provide Desktop Support Services / Services informatique de support de bureau		<b>Amendment No. - N° modif.</b> 7
<b>Solicitation No. N° de l'invitation</b> T8080-230104	<b>Date of Amendment Date de modification</b> January 17, 2024 / 17 janvier 2024	
<b>Address enquiries to : - Adresser toute demande de renseignements à :</b> Barbara Gorman  <b>E-Mail Address - Courriel : Barbara.gorman@tc.gc.ca</b>		
<b>Destination</b> See herein - Voir aux présentes		

**Instructions:** Municipal taxes are not applicable. Unless otherwise specified herein all prices quoted must include all applicable Canadian customs duties, GST/HST, excise taxes and are to be delivered Delivery Duty Paid including all delivery charges to destination(s) as indicated. The amount of the Goods and Services Tax/Harmonized Sales Tax is to be shown as a separate item.

**Instructions :** Les taxes municipales ne s'appliquent pas. Sauf indication contraire, les prix indiqués doivent comprendre les droits de douane canadiens, la TPS/TVH et la taxe d'accise. Les biens doivent être livrés « rendu droits acquittés », tous frais de livraison compris, à la ou aux destinations indiquées. Le montant de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée doit être indiqué séparément.

<b>Delivery required Livraison exigée</b> See herein - Voir aux présentes	<b>Delivery offered Livraison proposée</b> Not applicable - Sans objet
<b>Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur</b>	
<b>Person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print):   La personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie) :</b>	
<b>Name - Nom</b>	<b>Title - Titre</b>
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

## QUESTIONS ET RÉPONSES À DDP ET AMENDEMENTS

**Dossier :** T8080-230104

**Esprit d'initiative :** Services informatique de support de bureau

**Publication de la DP :** 3 janvier 2024

**L'invitation prend fin :** 23 janvier 2024 02:00 PM

### CETTE MODIFICATION A CETTE SOLICITATION A POUR BUT DE :

1. Donner des précisions et répondre aux questions des fournisseurs éventuels
2. Apporter des modifications à la DP.

### Questions et Réponses :

Question #	Qs et As T8080-230104
Question 26	Comme la communauté des soumissionnaires attend les réponses de l'État aux questions posées et qu'elle aura besoin d'un délai supplémentaire pour apporter des modifications à ses propositions en fonction de vos réponses, veuillez accorder une prolongation d'une semaine à cet appel d'offres.
Réponse 26	Voir la réponse 1.
Question 27	MTC 2, point (c), les soumissionnaires sont tenus de démontrer que la valeur facturée de chaque projet ne devrait pas inclure d'amendements. Étant donné que les vendeurs sont tenus de fournir des informations sur les valeurs facturées au cours des cinq dernières années, la référence à "l'exclusion des modifications" prête à confusion. En règle générale, les modifications sont appliquées à la valeur du contrat plutôt qu'à la valeur facturée. Pourrions-nous avoir l'amabilité de demander une clarification ou un réexamen de la référence à "l'exclusion des modifications" ?
Réponse 27	Le Canada a examiné les critères obligatoires MTC2 de l'entreprise et confirme que chaque projet fourni a une facturation minimale de 1 million de dollars pour les services professionnels uniquement, hors taxes et hors modifications.
Question 28	En ce qui concerne le critère obligatoire MTC2, la Couronne peut-elle confirmer que "taxes en sus" signifie "hors taxes" ?
Réponse 28	Le Canada a examiné le critère obligatoire MTC2 et confirme que "taxes extra" signifie "hors taxes".
Question 29	Actuellement, l'annexe 3.2 - Formulaire d'information sur le contact de référence du client, qui est requise pour tous les contrats de référence, exige des soumissionnaires qu'ils fournissent une copie de l'ensemble du contrat de référence. Les contrats publics peuvent compter jusqu'à 70 pages ou plus pour un seul contrat et, pour l'ensemble de ces exigences, cela représentera de nombreux fichiers volumineux contenant beaucoup d'informations qui ne sont peut-être pas nécessaires. Cela crée des fichiers de soumission d'offres qui peuvent dépasser la capacité de soumission par courrier électronique. Afin de réduire la taille des documents à télécharger et d'éliminer les informations inutiles, l'État pourrait-il envisager de modifier l'obligation faite aux soumissionnaires d'inclure la première page signée du contrat et du cahier des charges correspondant ?
Réponse 29	Après examen, le Canada accepte de modifier l'annexe 3.2 - Formulaire de coordonnées de référence du client pour les soumissionnaires afin de n'inclure que la première page signée du contrat attribué et de l'énoncé des travaux connexe.
Question 30	Veuillez confirmer que pour le MTC1 de la grille de ressources Spécialiste de l'assistance réseau - niveau 1, niveau 2 et niveau 3, le texte ci-dessous est une erreur d'impression et doit être supprimé de la grille : Le soumissionnaire doit fournir les informations suivantes pour chaque contrat identifié : a. Le nom de l'organisation cliente ; b. Le numéro du contrat ou le numéro de référence ;

	c. Les dates de début et de fin de la période contractuelle initiale, à l'exclusion des avenants ; d. Les catégories et le niveau des ressources fournies dans le cadre du contrat et une brève description de leurs tâches ; e. Le nombre total de jours facturés par ressource dans le cadre du contrat.
Réponse 30	Après examen, le Canada a modifié la grille de ressources du CFM1 pour les spécialistes du soutien des réseaux de niveau 1, de niveau 2 et de niveau 3. Voir l'amendement 7 ci-dessous.
Question 31	Pour le MTC1 de spécialiste de l'assistance réseau - niveau 2 et niveau 3, l'État a demandé "5 à 10 ans d'expérience" et "10 ans d'expérience ou plus". Cependant, les points 1b et 2b indiquent respectivement que le projet doit "avoir été achevé ou en cours au cours des 5 dernières années (à la date de clôture de l'appel d'offres)". Non seulement c'est impossible, mais c'est aussi inutilement restrictif pour toute ressource qui a pris des congés importants entre les contrats à n'importe quel moment au cours des 5 dernières années pour des raisons telles que le congé parental, Covid-19, d'autres maladies, etc. C'est pourquoi nous demandons à la Couronne de modifier l'exigence en supprimant le délai de cinq ans.
Réponse 31	Après examen, le Canada est modifié pour le spécialiste du soutien du réseau de ressources – niveau 2 et niveau 3 pour le niveau 2b afin de lire « Ont été achevés ou en cours au cours des 10 dernières années (à la date de clôture des soumissions) ». Voir l'amendement 7 ci-dessous.
Question 32	Pour RTC9, RTC11 et RTC12 de la grille de ressources Spécialiste en support réseau - niveau 1, niveau 2 et niveau 3, veuillez confirmer que le certificat reconnu par l'industrie n'est pas limité aux certificats mentionnés dans l'exigence : (par exemple, Microsoft Certified systems Engineer, ou Microsoft Certified Professional, A+ Certification).
Réponse 32	Le Canada confirme que le certificat reconnu par l'industrie n'est pas limité aux certificats mentionnés dans l'exigence (par exemple, Microsoft Certified systems Engineer, ou Microsoft Certified Professional, A+ Certification).
Question 33	La Couronne peut-elle fournir l'identifiant de l'appel d'offres pour le contrat actuellement détenu par le titulaire, Ibiska.
Réponse 33	Le numéro de contrat de l'entreprise titulaire, Ibiska, est T8086-172044-001-ZM.

#### Modifications 7:

1. SUPPRIMER LA PIÈCE JOINTE : APPENDICE C DE L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION DES RESSOURCES ET TABLEAU DE RÉPONSE dans son intégralité, et REMPLACER par ce qui suit :

### **APPENDICE C DE L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION DES RESSOURCES ET TABLEAU DE RÉPONSE**

Pour faciliter l'évaluation des ressources, les entrepreneurs doivent préparer et soumettre leur réponse à un projet d'autorisation de tâches en utilisant les tableaux fournis dans la présente annexe. Aux fins de l'établissement des grilles de ressources, les entrepreneurs devraient fournir des renseignements précis démontrant le respect des critères établis et un renvoi au numéro de page approprié du curriculum vitæ, de façon à ce que le Canada puisse vérifier ces renseignements. Les tableaux ne devraient pas renfermer toutes les données du projet provenant du curriculum vitæ. Seule la réponse demandée devrait être fournie.

**Partie A.1 - B.12 Spécialiste, soutien du réseau – Niveau 1**

N° de CTO	Critères techniques obligatoires	Satisfait/ Non satisfait	Indiquez dans cette colonne l'endroit où l'information justificative peut être trouvée dans la proposition ou dans le CV
CTO1	<p>La ressource proposée doit respecter les années d'expérience minimales conformément à la catégorie de ressources dans laquelle elle a été proposée comme indiqué ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• B12. Spécialiste, soutien du réseau, niveau 1 : entre 4 mois et 5 ans d'expérience.</li> </ul> <p>1. Pour chaque projet énuméré dans le curriculum vitæ de la ressource proposée, les renseignements suivants doivent être inclus :</p> <p>Chaque projet/contrat énuméré doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. avoir été conclu avec un client unique;</li> <li>b. avoir été terminé durant les cinq dernières années (à la date de clôture de la DP) ou être encore en cours.</li> </ul> <p>2. Le soumissionnaire devrait fournir les renseignements suivants pour chaque contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. le nom de l'organisation cliente;</li> <li>b. le numéro du contrat ou le numéro de référence;</li> <li>c. les dates de début et de fin de la durée de contrat initiale, excluant les modifications; Date de début et de fin à laquelle la ressource a travaillé sur chaque projet fournie de a/m/j à a/m/j.</li> <li>d. les catégories category et les niveaux des ressources prévues au contrat et une brève description des tâches de ces ressources;</li> <li>e. le nombre total de jours facturés par ressource dans le cadre du contrat.</li> </ul>		
	<b>CONFORMITÉ</b>	<b>OUI/NON</b>	

**Partie B: 1 – Critères cotés des ressources:**

N° de CTC	Critères techniques cotés	Maximum de points	Points alloués	Indiquez dans cette colonne l'endroit où l'information justificative peut être trouvée dans la proposition ou dans le CV
<b>CTC1</b>	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée possède une expérience d'utilisation de logiciels de gestion des systèmes d'enregistrement et de mise à jour des billets d'assistance.	<b>2 points</b> 4 à 7 mois = 1 point Plus de 7 mois = 2 points		
<b>CTC2</b>	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a une expérience de l'utilisation du logiciel de gestion des systèmes informatiques BMC Remedy Smart (ou de systèmes similaires, tels qu'Assyst ou Service Now) pour l'enregistrement et la mise à jour des appels d'assistance.	<b>2 points</b> 4 à 7 mois = 1 point Plus de 7 mois = 2 points		
<b>CTC3</b>	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience en matière d'installation et de prise en charge de Windows 7 ou d'une version plus récente.	<b>2 points</b> 4 à 7 mois = 1 point Plus de 7 mois = 2 points		
<b>CTC4</b>	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience en matière d'assistance aux utilisateurs finaux concernant les outils de gestion des dossiers et des documents SharePoint, SGDDI/Hummingbird DM ou GCdocs.	<b>2 points</b> 4 à 7 mois = 1 point Plus de 7 mois = 2 points		
<b>CTC5</b>	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience en matière de fourniture d'une assistance technique pour les téléphones intelligents, notamment pour les appareils mobiles sous IOS et Android.	<b>2 points</b> 4 à 7 mois = 1 point Plus de 7 mois = 2 points		
<b>CTC6</b>	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience en matière d'installation et de prise en charge d'Outlook 2010 ou d'une version plus récente.	<b>2 points</b> 4 à 7 mois = 1 point Plus de 7 mois = 2 points		
<b>CTC7</b>	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience de l'utilisation d'outils d'administration et d'assistance à distance.	<b>2 points</b> 4 à 7 mois = 1 point		

N° de CTC	Critères techniques cotés	Maximum de points	Points alloués	Indiquez dans cette colonne l'endroit où l'information justificative peut être trouvée dans la proposition ou dans le CV
		Plus de 7 mois = 2 points		
<b>CTC8</b>	Le soumissionnaire devrait démontrer que la personne proposée a de l'expérience de la fourniture d'une assistance technique dans un environnement de salle de conférence.	<b>2 points</b>  4 à 7 mois = 1 point  Plus de 7 mois = 2 points		
<b>CTC9</b>	<p>La ressource proposée doit être diplômée d'un programme d'études de deux ans d'un établissement d'enseignement supérieur reconnu, avec une spécialisation acceptable en informatique, en technologie de l'information ou en gestion de l'information.</p> <p>OU</p> <p>La ressource proposée possède une certification reconnue par l'industrie (c.-à-d. ingénieur système certifié Microsoft, professionnel certifié Microsoft, certification A+).</p> <p>Pour chaque programme ou certification présenté, une copie du diplôme ou de la certification devrait être incluse dans la proposition du soumissionnaire.</p> <p>Si la copie n'est pas fournie, le Canada pourrait ne pas attribuer le point pour la certification mentionnée.</p>	<p><b>3 points</b></p> <p>Trois points (3) pour un diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur avec une spécialisation acceptable en informatique, en technologie de l'information ou en gestion de l'information.</p> <p>OU</p> <p>Un (1) point par certification – maximum de 3 points</p>		
<b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS :</b>			<b>19</b>	
<b>MINIMUM DE POINTS REQUIS :</b>			<b>11</b>	
<b>POINTS OBTENUS :</b>				

**Partie A. 2 - B.12 Spécialiste, soutien du réseau – Niveau 2**

N° de CTO	Critères techniques obligatoires	Satisfait/ Non satisfait	Indiquez dans cette colonne l'endroit où l'information justificative peut être trouvée dans la proposition ou dans le CV
CTO1	<p>La ressource proposée doit respecter les années d'expérience minimales conformément à la catégorie de ressources dans laquelle elle a été proposée comme indiqué ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• B12. Spécialiste, soutien du réseau, niveau 2 : entre 5 et 10 ans d'expérience.</li> </ul> <p>1. Pour chaque projet énuméré dans le curriculum vitæ de la ressource proposée, les renseignements suivants doivent être inclus :</p> <p>Chaque projet/contrat énuméré doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. avoir été conclu avec un client unique;</li> <li>b. avoir été terminé durant les <b>cinq-dix</b> dernières années (à la date de clôture de la DP) ou être encore en cours.</li> </ul> <p>1. Le soumissionnaire devrait fournir les renseignements suivants pour chaque contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) le nom de l'organisation cliente;</li> <li>b) <del>le numéro du contrat ou le numéro de référence;</del></li> <li>c) <del>les dates de début et de fin de la durée de contrat initiale, excluant les modifications;</del> Date de début et de fin à laquelle la ressource a travaillé sur chaque projet fournie de a/m/j à a/m/j.</li> <li>d) <del>les catégories category</del> et les niveaux des ressources prévues au contrat et une brève description des tâches de ces ressources;</li> <li>e) <del>le nombre total de jours facturés par ressource dans le cadre du contrat.</del></li> </ul>		
<b>CONFORMITÉ</b>		<b>OUI/NON</b>	

**Tableau B: 2 – Critères techniques cotés**

N° de CTC	Critères techniques cotés	Maximum de points	Points alloués	Indiquez dans cette colonne l'endroit où l'information justificative peut être trouvée dans la proposition ou dans le CV
CTC1	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée possède une expérience d'utilisation de logiciels de gestion des systèmes d'enregistrement et de mise à jour des billets d'assistance.	<b>2 points</b> Entre 4 mois et moins de 5 ans = 1 point  5 ans et plus = 2 points		
CTC2	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a une expérience de l'utilisation du logiciel de gestion des systèmes informatiques BMC Remedy Smart (ou de systèmes similaires, tels qu'Assyst ou Service Now) pour l'enregistrement et la mise à jour des appels d'assistance.	<b>2 points</b> Entre 4 mois et moins de 5 ans = 1 point  5 ans et plus = 2 points		
CTC3	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience en matière d'installation et de prise en charge de Windows 7 ou d'une version plus récente.	<b>2 points</b> Entre 4 mois et moins de 5 ans = 1 point  5 ans et plus = 2 points		
CTC4	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience en matière d'assistance aux utilisateurs finaux concernant les outils de gestion des dossiers et des documents SharePoint, SGDDI/Hummingbird DM ou GCdocs.	<b>2 points</b> Entre 4 mois et moins de 5 ans = 1 point  5 ans et plus = 2 points		
CTC5	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience en matière de fourniture d'une assistance technique pour les téléphones intelligents, notamment pour les appareils mobiles sous IOS et Android.	<b>2 points</b> Entre 4 mois et moins de 5 ans = 1 point  5 ans et plus = 2 points = 2 points		
CTC6	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience en matière d'installation et de prise en charge d'Outlook 2010 ou d'une version plus récente.	<b>2 points</b> Entre 4 mois et moins de 5 ans = 1 point  5 ans et plus = 2 points		
CTC7	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience de l'utilisation d'outils d'administration et d'assistance à distance.	<b>2 points</b> Entre 4 mois et moins de 5 ans = 1 point  5 ans et plus = 2 points		



N° de CTC	Critères techniques cotés	Maximum de points	Points alloués	Indiquez dans cette colonne l'endroit où l'information justificative peut être trouvée dans la proposition ou dans le CV
CTC8	Le soumissionnaire devrait démontrer que la personne proposée a de l'expérience de la fourniture d'une assistance technique dans un environnement de salle de conférence.	<b>2 points</b>  Entre 4 mois et moins de 5 ans = 1 point  5 ans et plus = 2 points		
CTC9	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience dans l'utilisation de scripts PowerShell.	<b>2 points</b>  Entre 4 mois et moins de 5 ans = 1 point  5 ans et plus = 2 points		
CTC10	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience en matière de fourniture d'une assistance technique et administrative pour des systèmes de sécurité de l'informatique tels que McAfee, Entrust Identity Guard ou ICP.	<b>2 points</b>  Entre 4 mois et moins de 5 ans = 1 point  5 ans et plus = 2 points		
CTC11	La ressource proposée doit être diplômée d'un programme d'études de deux ans d'un établissement d'enseignement supérieur reconnu, avec une spécialisation acceptable en informatique, en technologie de l'information ou en gestion de l'information.  OU  La ressource proposée possède une certification reconnue par l'industrie (c.-à-d. ingénieur système certifié Microsoft, professionnel certifié Microsoft, certification A+).  Pour chaque programme ou certification présenté, une copie du diplôme ou de la certification devrait être incluse dans la proposition du soumissionnaire. Si la copie n'est pas fournie, le Canada pourrait ne pas attribuer le point pour la certification mentionnée.	<b>3 points</b>  Trois points (3) pour un diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur avec une spécialisation acceptable en informatique, en technologie de l'information ou en gestion de l'information.  OU  Un (1) point par certification – maximum de 3 points		
<b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS :</b>		<b>23</b>		
<b>MINIMUM DE POINTS REQUIS :</b>		<b>13</b>		
<b>POINTS OBTENUS :</b>				

**Partie A. 3 - B.12 Spécialiste, soutien du réseau – Niveau 3**

N° de CTO	Critères techniques obligatoires	Satisfait/ Non satisfait	Indiquez dans cette colonne l'endroit où l'information justificative peut être trouvée dans la proposition ou dans le CV
CTO1	<p>La ressource proposée doit respecter les années d'expérience minimales conformément à la catégorie de ressources dans laquelle elle a été proposée comme indiqué ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• B12. Spécialiste, soutien du réseau, niveau 3 : 10 ans d'expérience ou plus.</li> </ul> <p>2. Pour chaque projet énuméré dans le curriculum vitæ de la ressource proposée, les renseignements suivants doivent être inclus :</p> <p>Chaque projet/contrat énuméré doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. avoir été conclu avec un client unique;</li> <li>b. avoir été terminé durant les <del>vingt</del> <b>cinq dix</b> dernières années (à la date de clôture de la DP) ou être encore en cours.</li> </ul> <p>2. Le soumissionnaire devrait fournir les renseignements suivants pour chaque contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. le nom de l'organisation cliente;</li> <li><del>b. le numéro du contrat ou le numéro de référence;</del></li> <li><del>c. les dates de début et de fin de la durée de contrat initiale, excluant les modifications; Date de début et de fin à laquelle la ressource a travaillé sur chaque projet fournie de a/m/j à a/m/j.</del></li> <li><del>d. les catégories category et les niveaux des ressources prévues au contrat et une brève description des tâches de ces ressources;</del></li> <li><del>e. le nombre total de jours facturés par ressource dans le cadre du contrat.</del></li> </ul>		
<b>CONFORMITÉ</b>		<b>OUI/NON</b>	

**Partie B. 3 Spécialiste, soutien du réseau – Niveau 3**

N° de CTC	Critères techniques cotés	Maximum de points	Points alloués	Indiquez dans cette colonne l'endroit où l'information justificative peut être trouvée dans la proposition ou dans le CV
<b>CTC1</b>	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée possède une expérience d'utilisation de logiciels de gestion des systèmes d'enregistrement et de mise à jour des billets d'assistance.	<b>2 points</b>  Entre 5 et moins de 10 ans = 1 point  10 ans ou plus = 2 points		
<b>CTC2</b>	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a une expérience de l'utilisation du logiciel de gestion des systèmes informatiques BMC Remedy Smart (ou de systèmes similaires, tels qu'Assyst ou Service Now) pour l'enregistrement et la mise à jour des appels d'assistance.	<b>2 points</b>  Entre 5 et moins de 10 ans = 1 point  10 ans ou plus = 2 points		
<b>CTC3</b>	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience en matière d'installation et de prise en charge de Windows 7 ou d'une version plus récente.	<b>2 points</b>  Entre 5 et moins de 10 ans = 1 point  10 ans ou plus = 2 points		
<b>CTC4</b>	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience en matière d'assistance aux utilisateurs finaux concernant les outils de gestion des dossiers et des documents SharePoint, GCdocs ou SGDDI/Hummingbird DM.	<b>2 points</b>  Entre 5 et moins de 10 ans = 1 point  10 ans ou plus = 2 points		
<b>CTC5</b>	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience en matière de fourniture d'une assistance technique pour les téléphones intelligents, notamment pour les appareils mobiles sous IOS et Android.	<b>2 points</b>  Entre 5 et moins de 10 ans = 1 point  10 ans ou plus = 2 points		
<b>CTC6</b>	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience en matière d'installation et de prise en charge d'Outlook 2010 ou d'une version plus récente.	<b>2 points</b>  Entre 5 et moins de 10 ans = 1 point  10 ans ou plus = 2 points		

N° de CTC	Critères techniques cotés	Maximum de points	Points alloués	Indiquez dans cette colonne l'endroit où l'information justificative peut être trouvée dans la proposition ou dans le CV
CTC7	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience de l'utilisation d'outils d'administration et d'assistance à distance.	<b>2 points</b>  Entre 5 et moins de 10 ans = 1 point  10 ans ou plus = 2 points		
CTC8	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience en matière de fourniture d'une assistance technique pour les appareils mobiles sous IOS, Android ou BlackBerry.	<b>2 points</b>  Entre 5 et moins de 10 ans = 1 point  10 ans ou plus = 2 points		
CTC9	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience dans l'utilisation de scripts PowerShell.	<b>2 points</b>  Entre 5 et moins de 10 ans = 1 point  10 ans ou plus = 2 points		
CTC10	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience en matière de fourniture d'une assistance technique et administrative pour des systèmes de sécurité de l'informatique tels que McAfee, Entrust Identity Guard ou ICP.	<b>2 points</b>  Entre 5 et moins de 10 ans = 1 point  10 ans ou plus = 2 points		
CTC11	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a l'expérience en tant que chef d'équipe/superviseur dans un environnement de service d'assistance informatique ou de bureau informatique.	<b>2 points</b>  Entre 5 et moins de 10 ans = 1 point  10 ans ou plus = 2 points		
CTC12	La ressource proposée doit être diplômée d'un programme d'études de deux ans d'un établissement d'enseignement supérieur reconnu, avec une spécialisation acceptable en informatique, en technologie de l'information ou en gestion de l'information.  OU	<b>3 points</b>  Trois (3) points pour un diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur avec une spécialisation acceptable en informatique, en		

N° de CTC	Critères techniques cotés	Maximum de points	Points alloués	Indiquez dans cette colonne l'endroit où l'information justificative peut être trouvée dans la proposition ou dans le CV
	<p>La ressource proposée possède une certification valide ou préalablement obtenue reconnue par l'industrie (c.-à-d. ingénieur système certifié Microsoft, professionnel certifié Microsoft, certification A+).</p> <p>Pour chaque programme ou certification présenté, une copie du diplôme ou de la certification devrait être incluse dans la proposition du soumissionnaire. Si la copie n'est pas fournie, le Canada pourrait ne pas attribuer le point pour la certification mentionnée.</p>	<p>technologie de l'information ou en gestion de l'information.</p> <p>OU</p> <p>Un (1) point par certification – maximum de 3 points</p>		
<b>NOMBRE MAXIMAL DE POINTS :</b>		<b>25</b>		
<b>MINIMUM DE POINTS REQUIS :</b>		<b>15</b>		
<b>POINTS OBTENUS :</b>				

### 3.0 CRITÈRES TECHNIQUES COTÉS – SOMMAIRE DES POINTS

Article #	Catégorie de ressource	Nombre maximal de points	Minimum de points requis	Points obtenus
Partie B. 1	B.12 Spécialiste, soutien du réseau – Niveau 1	19	11	
Partie B. 2	B.12 Spécialiste, soutien du réseau – Niveau 2	23	13	
Partie B. 3	B.12 Spécialiste, soutien du réseau – Niveau 3	25	15	
			Maximum Total Points	/ 67
			Minimum Total Points	96
			Points marqués	/ 96

1. SUPPRIMER LA PIÈCE JOINTE : PIÈCE JOINTE 3.2, Formulaire D'informations De Contact De Référence Client dans son intégralité, et REMPLACER par ce qui suit :

Coordonnées des clients cités en référence	
Nom de l'organisation du client : _____	
Nom du client : _____	
Titre du client : _____	
Numéro de téléphone du client : _____	
Adresse de courriel : _____	
<b>Information relative au contrat : Le soumissionnaire doit présenter une copie du contrat de référence avec ce formulaire, qui ne comprend que la première page signée du contrat attribué et l'énoncé des travaux.</b>	
N° du contrat : _____	
Date de début : _____ Date de fin : _____	
Valeur totale du contrat (excluant les taxes applicables et sans inclure les modifications) : _____	
Principales catégories fournies : _____	
En apposant sa signature ci-dessous, le soumissionnaire atteste que les renseignements fournis dans le présent formulaire sont exacts.	
Signature du représentant autorisé du soumissionnaire :	Nom : _____ Titre : _____ Signature : _____ Date : _____

**TOUS LES AUTRES TERMES ET CONDITIONS DEMEURENT LES MÊMES.**