



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

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
January 30, 2024 / 30 janvier 2024
Time Zone - Fuseau Horaire :

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

Title - Sujet IT Business to Provide Desktop Support Services / Services informatique de support de bureau		Amendment No. - N° modif. 9
Solicitation No. N° de l'invitation T8080-230104	Date of Amendment Date de modification January 25, 2024 / 25 janvier 2024	
Address enquiries to : - Adresser toute demande de renseignements à : Barbara Gorman E-Mail Address - Courriel : Barbara.gorman@tc.gc.ca		
Destination 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.

Delivery required Livraison exigée See herein - Voir aux présentes	Delivery offered Livraison proposée Not applicable - Sans objet
Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
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) :	
Name - Nom	Title - Titre
Signature	Date

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~~
30 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 40	En réponse à la question 31, la Couronne a modifié l'exigence du CTO1 en indiquant "Avoir été achevé ou en cours au cours des 10 dernières années (à la date de clôture de l'appel d'offres)". Pour le spécialiste en soutien du réseau - niveau 3, cette exigence est toujours impossible, car toute ressource ayant pris un congé à un moment quelconque au cours des dix dernières années pour des raisons telles que congé parental, Covid-19, autres maladies, etc. serait incapable d'accumuler plus de dix ans d'expérience dans une limite de dix ans. Par conséquent, nous demandons à la Couronne de modifier l'exigence relative au spécialiste en soutien du réseau - niveau 3 comme suit : "Avoir été achevé ou en cours au cours des 15 dernières années (à la date de clôture de l'appel d'offres)".
Réponse 40	Après un examen plus approfondi, le Canada confirme que les critères relatifs aux ressources CTO1 niveau 2, et CTO1 niveau 3 sont révisés de manière à ce que l'expérience soit acquise dans un délai de 15 ans. Voir l'amendement 9 ci-dessous.

Modifications 9:

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"> • B12. Spécialiste, soutien du réseau, niveau 1 : entre 4 mois et 5 ans d'expérience. <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"> a. avoir été conclu avec un client unique; b. avoir été terminé durant les cinq dernières années (à la date de clôture de la DP) ou être encore en cours. <p>2. Le soumissionnaire devrait fournir les renseignements suivants pour chaque contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 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. d. les catégories category et les niveaux des ressources prévues au contrat et une brève description des tâches de ces ressources; e. le nombre total de jours facturés par ressource dans le cadre du contrat. 		
	CONFORMITÉ	OUI/NON	

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
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.	2 points 4 à 7 mois = 1 point Plus de 7 mois = 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.	2 points 4 à 7 mois = 1 point Plus de 7 mois = 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.	2 points 4 à 7 mois = 1 point Plus de 7 mois = 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.	2 points 4 à 7 mois = 1 point Plus de 7 mois = 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.	2 points 4 à 7 mois = 1 point Plus de 7 mois = 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.	2 points 4 à 7 mois = 1 point Plus de 7 mois = 2 points		
CTC7	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource proposée a de l'expérience de	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
	l'utilisation d'outils d'administration et d'assistance à distance.	4 à 7 mois = 1 point Plus de 7 mois = 2 points		
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.	2 points 4 à 7 mois = 1 point Plus de 7 mois = 2 points		
CTC9	<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>3 points</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>		
NOMBRE MAXIMAL DE POINTS :			19	
MINIMUM DE POINTS REQUIS :			11	
POINTS OBTENUS :				

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"> • B12. Spécialiste, soutien du réseau, niveau 2 : entre 5 et 10 ans d'expérience. <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"> a. avoir été conclu avec un client unique; b. avoir été terminé durant les cinq dix quinze dernières années (à la date de clôture de la DP) ou être encore en cours. <p>1. Le soumissionnaire devrait fournir les renseignements suivants pour chaque contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 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. d) les catégories category et les niveaux des ressources prévues au contrat et une brève description des tâches de ces ressources; e) le nombre total de jours facturés par ressource dans le cadre du contrat. 		
CONFORMITÉ		OUI/NON	

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.	2 points 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.	2 points 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.	2 points 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.	2 points 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.	2 points 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.	2 points 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.	2 points 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.	2 points 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.	2 points 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.	2 points 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.	3 points 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		
NOMBRE MAXIMAL DE POINTS :		23		
MINIMUM DE POINTS REQUIS :		13		
POINTS OBTENUS :				

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"> • B12. Spécialiste, soutien du réseau, niveau 3 : 10 ans d'expérience ou plus. <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"> a. avoir été conclu avec un client unique; b. avoir été terminé durant les vingt quinze dernières années (à la date de clôture de la DP) ou être encore en cours. <p>2. Le soumissionnaire devrait fournir les renseignements suivants pour chaque contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 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. d. les catégories category et les niveaux des ressources prévues au contrat et une brève description des tâches de ces ressources; e. le nombre total de jours facturés par ressource dans le cadre du contrat. 		
CONFORMITÉ		OUI/NON	

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
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.	2 points Entre 5 et moins de 10 ans = 1 point 10 ans ou 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.	2 points Entre 5 et moins de 10 ans = 1 point 10 ans ou 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.	2 points Entre 5 et moins de 10 ans = 1 point 10 ans ou 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, GCdocs ou SGDDI/Hummingbird DM.	2 points Entre 5 et moins de 10 ans = 1 point 10 ans ou 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.	2 points Entre 5 et moins de 10 ans = 1 point 10 ans ou plus = 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.	2 points 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.	2 points 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.	2 points 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.	2 points 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.	2 points 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.	2 points 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	3 points 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>		
NOMBRE MAXIMAL DE POINTS :		25		
MINIMUM DE POINTS REQUIS :		15		
POINTS OBTENUS :				

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

TOUS LES AUTRES TERMES ET CONDITIONS DEMEURENT LES MÊMES.