

RETURN BIDS TO :

**RETOURNER LES
SOUMISSIONS À:**

Shared Services Canada | Services
partagés Canada
Julie.bampton@ssc-spc.gc.ca

REQUEST FOR PROPOSAL

DEMANDE DE PROPOSITION

Proposal To: Shared Services Canada
We hereby offer to sell to His Majesty the King in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein or attached hereto, the goods, services, and construction listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out thereof.

Proposition aux: Services partagés Canada
Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées

Instructions : See Herein
ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction

Instructions: Voir aux présentes
énumérés ici sur toute feuille ci-annexées, au(x) prix indiqué(s)

Comments - Commentaires

This document contains a Security Requirement

Vendor/Firm Name and address
Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office – Bureau de distribution

Shared Services Canada – SA Authority
Enterprise IT Procurement
Internal Digital Services Procurement
99 Metcalfe Street
Ottawa, Ontario K1G 4A8

Title – Sujet Service Desk Professional Services - Enterprise Service Desk, End User Service Desk and Enterprise Command Centre/ Bureau de service d'entreprise , Bureau de service des utilisateurs finaux, Centre de commande d'entreprise	
Solicitation No. – N° de l'invitation R000166971	Date 07 Juin 2024
AMENDMENT	03
Client Reference No. – N° référence du client R000166971	
CanadaBuys Reference No. – N° de reference de SEAG R000166971	
File No. – N° de dossier R000166971	
Solicitation Closes – L'invitation prend fin at – à 2 :00 PM on – le 27-Jun-2024	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Time	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Inquiries to : - Adresser toutes questions à: Julie Bampton	Buyer Id – Id de l'acheteur C09
Telephone No. – N° de téléphone : 613-790-5915	FAX No. – N° de FAX 613-948-0990
Destination – of Goods, Services, and Construction: Destination – des biens, services et construction : See Herein	
Delivery required - Livraison exigée See Herein	Delivered Offered – Livraison proposée
Vendor/firm Name and address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Facsimile No. – N° de télécopieur Telephone No. – N° de téléphone	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/firm (type or print)- Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date

Q et R

Modification 3

20	Étant donné l'importance de cette acquisition et de la complexité de réponse que les soumissionnaires doivent préparer, est-ce que SPC accepterait de prolonger la période de soumission jusqu'au 25 juillet 2024?	SPC a accordé une prolongation jusqu'au 12 juillet 2024. Toutes les demandes de renseignements doivent être soumises par écrit à l'autorité contractante au plus tard le 28 juin 2024. Les demandes de renseignements reçues après cette heure peuvent ne pas recevoir de réponse.

Modification 2

7	En ce qui concerne les #R000166971 de sollicitation qui ont été affichés sur AchatsCanada, pouvez-vous fournir des copies MS Word des documents suivants	Achats Canada n'autorise pas le téléchargement de documents Word.
8	Les soumissionnaires sont-ils tenus de soumettre une réponse pour les trois services : ESD, EUSD et ECC ?	Oui, les soumissionnaires doivent soumettre 1 proposition pour les trois services.
9	SPC envisagerait-il une prolongation de 3 semaines de la date limite de la demande de propositions, du 27 juin au 18 juillet ?	SPC n'accordera pas de prolongation
10	Qui est le titulaire actuel et depuis combien de temps est-il sous contrat avec SPC ?	Kyndryl Canada Inc. Durée du contrat 13-juin-2018 – 12 juin 2025:
11	SPC est-il en mesure de fournir des renseignements sur le volume mensuel d'incidents, de demandes de service, de demandes de changement, d'appels, de clavardages, de courriels, etc., pris en charge par le fournisseur de services actuel?	Les niveaux de dotation seront déterminés par SPC. Bien qu'il incombe au fournisseur de services d'atteindre et de maintenir les niveaux de dotation requis, SPC sera tenu responsable si ceux-ci sont insuffisants pour répondre aux demandes de services du bureau de service. Par conséquent, le gouvernement du Canada ne fournira pas de renseignements sur les volumes d'incidents, de demandes de service, de demandes de changement, d'appels, de clavardages, de courriels, etc., pris en charge par le fournisseur de services actuel.
12	Pour l'Annexe A, section 5 – Description des services : Ressources incluses dans la portée – il s'agit des rôles et des responsabilités des ressources incluses dans la portée pour lesquelles SPC versera un prix unitaire journalier. Il est entendu que les ressources incluses dans la portée ne doivent pas s'acquitter des rôles et des responsabilités attendus des fournisseurs de services pendant les mêmes heures pour	Les rôles et les responsabilités des fournisseurs de services sont liés à leurs obligations contractuelles. Les rôles et les responsabilités des ressources incluses dans la portée sont liés aux activités du bureau de service. Cette distinction, qui n'est pas exhaustive, est présentée dans les tableaux de l'Annexe A, section 5 (colonnes 1 et 2 respectivement). Il est entendu que les

	<p>lesquelles les prix unitaires journaliers sont payés par le gouvernement du Canada.</p> <p>Les fournisseurs de services et les ressources incluses dans la portée travaillent en collaboration pour assurer la prestation de services. SPC peut-il fournir des précisions sur l'énoncé selon lequel les ressources incluses dans la portée ne doivent pas s'acquitter des rôles et des responsabilités attendus des fournisseurs de services pendant les mêmes heures?</p>	<p>fournisseurs de services et les ressources incluses dans la portée doivent travailler en collaboration pour assurer la prestation de services; toutefois, les ressources incluses dans la portée ne devraient pas être détournées des activités opérationnelles du bureau de service pour satisfaire aux obligations contractuelles des fournisseurs de services (p. ex., collecte des feuilles de temps aux fins de facturation, analyse des causes profondes en cas de non-respect des accords sur les niveaux de service, etc.). Les fournisseurs de services doivent s'assurer que leurs prix tiennent compte des ressources nécessaires pour qu'ils puissent remplir leurs obligations contractuelles sans faire appel aux ressources incluses dans la portée pendant les heures pour lesquelles les prix unitaires journaliers sont payés par le gouvernement du Canada.</p>
13	<p>Pour l'Annexe A, partie 2 – Gestion et coordination des incidents : Tous les services seront ou pourront être fournis à partir des endroits suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 350, rue King Edward, Ottawa (Ontario) • 715, rue Peel, Montréal (Québec) <p>En situation de reprise après sinistre, les ressources de GI visées pourront-elles travailler à partir des installations du fournisseur de services ou à distance, ou devront-elles travailler dans les installations de SPC, ou être relocalisées dans d'autres installations de SPC, dans la RCN?</p>	<p>Non. Les ressources de GI ne travailleront pas à partir des installations du fournisseur de services. Les ressources de GI travailleront à l'un de ces emplacements et pourront être relocalisées dans d'autres installations de SPC dans la RCN au besoin.</p>
14	<p>Pour l'Annexe A, partie 3 – Centre de commande d'entreprise : Tous les services seront ou pourront être fournis à partir des endroits suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • CDMC – 1600, chemin Tom Roberts, Ottawa (Ontario) • 2300, boulevard St-Laurent, Ottawa (Ontario) <p>Les ressources du CCE doivent-elles travailler à ces emplacements, ou peuvent-elles travailler à partir des installations du fournisseur de services?</p>	<p>Les ressources du CCE travailleront à ces emplacements et pourront être relocalisées dans d'autres installations de SPC dans la RCN au besoin. Les ressources du CCE ne travailleront pas à partir des installations du fournisseur de services.</p>
15	<p>Pour l'Annexe A, partie 2 – Gestion et coordination des incidents et partie 3 – Centre de commande d'entreprise : Les activités normales doivent être effectuées en tout temps, tandis que certaines activités peuvent être exécutées de 7 h à 17 h du lundi au vendredi. SPC peut-il expliquer ce qu'on entend par « certaines activités »?</p>	<p>Les activités normales seront définies par le gestionnaire responsable de la GI ou du CCE lorsque l'autorisation de tâches sera délivrée pour que les ressources demandées puissent travailler pendant les heures normales.</p>
16	<p>Pour l'annexe A, section 5.19 – Reprise après sinistre et continuité des activités : Quelle est la fréquence prévue des exercices de reprise après sinistre et de continuité des activités?</p>	<p><u>Modification apportée à l'Annexe A</u></p> <p>2.1.3. Planification de la reprise après sinistre et de la continuité des activités</p> <p>Le fournisseur de services est l'ultime responsable de l'approvisionnement en ressources, de l'approvisionnement des</p>

		<p>espaces de travail (dans ses installations et dans les bureaux à distance) et de la répartition des ressources entre ses installations et les bureaux à distance. Par conséquent, les soumissionnaires doivent proposer une approche de reprise après sinistre et de continuité des activités qui comprend notamment la mise en place de politiques et de procédures portant sur l'approvisionnement des espaces de travail et le déploiement des ressources renfermant les exigences opérationnelles minimales suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. 25 % de la capacité opérationnelle du BSUF et du BSE doit être disponible en tout temps pendant les heures d'ouverture normales; ii. 50 % de la capacité opérationnelle du BSUF et du BSE doit être rétablie dans les quatre heures suivant un événement perturbateur (à définir); iii. 90 % de la capacité opérationnelle du BSUF et du BSE doit être rétablie dans un délai de trois jours ouvrables du gouvernement fédéral; iv. 100 % de la capacité opérationnelle du BSUF et du BSE doit être rétablie dans un délai raisonnable. <p><u>Il est entendu que l'approche proposée de reprise après sinistre et de continuité des activités doit préciser la fréquence des exercices (au moins tous les 12 mois). Elle doit indiquer qu'un rapport annuel de confirmation de l'exercice de reprise après sinistre sera produit pour fournir des renseignements détaillés sur les procédures effectuées et la réussite ou l'échec de l'exercice. L'approche proposée doit décrire les activités effectuées pour remédier à la situation en cas d'échec de l'exercice.</u></p>
17	<p>Pour l'Annexe A, section 5.21 – Transition de sortie : Aucune activité n'est indiquée pour SPC. Comme pour la transition d'entrée, SPC devrait prendre part à la planification de la transition de sortie et à l'approbation du plan de transition de sortie. SPC a-t-il l'intention de participer aux activités de transition de sortie?</p>	<p>Les rôles et les responsabilités de SPC en ce qui concerne les activités de transition d'entrée pour les nouveaux fournisseurs de services sont décrits à la section 5.1 de l'Annexe A. L'Annexe A, section 5.1 – Transition d'entrée (pour les nouveaux fournisseurs de services) complète l'Annexe A, section 5.21 – Transition de sortie (pour les anciens fournisseurs de services). Les deux sections doivent être lues ensemble afin de différencier les rôles et les responsabilités des trois parties visées par la transition (c.-à-d. SPC, le nouveau fournisseur</p>

		de services et l'ancien fournisseur de services).
18	Pour l'Annexe A, section 3.1.4. – Outils de gestion des incidents et du changement : Le bureau de service utilise actuellement divers outils de gestion des services des TI (GSTI) pour la gestion des incidents signalés. Les outils de GSTI utilisés peuvent changer à la discrétion de SPC. SPC peut-il fournir la liste des outils de GSTI utilisés pour appuyer le BSE, le BSUF et le CCE?	Le BSE et le CCE utilisent Onyx et InfoWeb comme outils de GSTI. Le BSUF utilise Service Manager 9 et Service Management Automation X (SMAX).
19	La définition de soumissionnaire dans la section 1.4a de la pièce-joint 2.1 Instructions uniformisées concernant les documents est très restreinte et exclut les sociétés mères, les filiales ou autres sociétés affiliées du soumissionnaire, ses sous-traitants. Cette définition restreinte empêchera SPC de recevoir des soumissions de la part des soumissionnaires qualifiés et réduire le niveau de compétition dans ce DP. Dans le but de promouvoir la compétition et de fournir à SPC les réponses de soumissions les plus qualifiées, est-ce que SPC voudrait amender la définition de soumissionnaire afin de permettre les soumissionnaires d'utiliser des références clients de ses société mère, filiales ou autres sociétés affiliées, ou de ses sous-traitants?	Non. Services Partagés Canada n'amendera pas la définition.

MODIFICATION 1

N°	Question	Réponse
1	En ce qui concerne le formulaire 2 : Formulaire de vérification des références de clients pour les critères techniques obligatoires, qui se trouve dans la pièce jointe 4.1, Critères techniques [et formulaires], nous demandons à ce que le mot « suis » dans les paragraphes un et deux soit changé pour « étai ». Nous présentons cette demande, car il est possible que bon nombre des références de client fournies ne fassent plus partie de l'entreprise concernée.	Le formulaire 2 : Formulaire de vérification des références de clients pour les critères techniques obligatoires nécessite une réponse de l'organisation cliente sous la forme d'une attestation par un représentant de l'organisation en question. Par conséquent, le formulaire doit être rempli et signé par la personne-ressource principale ou suppléante qui est un « représentant » de l'organisation cliente au moment de la signature.
2	L'État peut-il confirmer que les critères d'évaluation contenus dans l'EO2 des critères techniques obligatoires devraient renvoyer à l'annexe A - Descriptions de catégorie, non à l'annexe A - Énoncé des travaux, section 5? Cela concerne l'équivalence de 80 % ou plus des tâches associées aux catégories de services.	Les critères techniques obligatoires de l'EO2 sont modifiés comme suit : Lorsqu'une démonstration d'équivalence est requise, la lettre doit comprendre une attestation que le travail était équivalent à celui des demandes de service décrites. à l'Annexe A, Énoncé des travaux, section 5.0 plus précisément, qu'il comprenait 80 % ou plus des tâches associées aux catégories de services qui y sont décrites.

3	Dans l'annexe B : Base de paiement, qui se trouve dans le document principal de la DP, et la pièce jointe 3.1, Tableaux des prix, nous aimerions que vous précisiez s'il manque des articles dans la section Éléments de transition/Activités, étant donné que les numéros de transit référencés ne suivent pas un ordre numérique approprié.	Il ne manque aucun article. Les soumissionnaires sont invités à fournir des articles supplémentaires s'ils sont d'avis que des précisions supplémentaires fourniraient des renseignements pertinents sur leur solution de transition.
4	Étant donné que la majorité des employés sur le contrat actuel sont syndiqués en privé au titre de l'Alliance de la Fonction publique du Canada (AFPC), l'État pourra-t-il préciser si le soumissionnaire retenu sera tenu d'entamer des négociations collectives avec l'AFPC?	Les ressources prévues dans les services contractuels actuels ne sont pas visées par la convention collective du gouvernement du Canada.
5	Administrative	Énoncé des travaux : section 5.18 – Sécurité 'y compris un lien électronique jusqu'au niveau Protégé B '
6	Administrative	Partie 1 – 1.4 et Partie 7.22 Accessibilit4 et Partie 7.22 Accessibilité