

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 – Sujete 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 14 juin 2024
AMENDMENT	05
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 12-juillet-2024	
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 5

#	Question	Réponse
29	<p>En ce qui concerne la section 6.1 de l'annexe A – Exigences liées aux ressources incluses dans la portée du BSUF, étant donné que nous avons demandé les volumes relatifs aux demandes de service, aux incidents, aux appels, aux clavardages et aux courriels dans les questions soumises précédemment, SPC peut-il également fournir les tendances actuelles des contacts entrants par heure pour les trois derniers mois afin d'aider à déterminer les attentes en matière de charge moyenne par jour?</p>	<p>Tel que indiqué dans notre réponse à la question 11, SPC ne fournira pas l'information à propos des volumes aux soumissionnaires. Les soumissionnaires sont requis de préparer leur soumissions utilisant</p> <p>As per our response to Question 11, SSC will not be providing volumetric information to bidders. Bidders are requested to prepare their proposals using the staffing levels provided by SSC.</p>
47	<p>Au sujet des critères EO1, EO2 et RR1 Nous comprenons que l'État a l'intention de valider l'expérience antérieure du soumissionnaire par rapport aux critères EO1, EO2 et RR1, et plus précisément par rapport au formulaire 2 et au formulaire 3.</p> <p>Dans la Modification 1, à la question 1, l'État indique que le formulaire 2 et le formulaire 3 « doivent être remplis et signés par la personne-ressource principale ou suppléante qui est un "représentant" de l'organisation cliente au moment de la signature. » Étant donné l'exigence selon laquelle les représentants doivent être des employés de l'entreprise au moment de la signature, l'État élimine des personnes qualifiées qui pourraient valider le travail effectué.</p> <p>Voici quelques raisons pour lesquelles nous pensons que les anciens employés seraient tout aussi aptes à valider la référence :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les anciens employés peuvent souvent fournir des commentaires plus pertinents, étant donné qu'ils ont participé de façon directe au projet, géré la transition et supervisé les ressources effectuant le travail. • Il est possible qu'aucun employé actuel de l'organisation n'ait participé directement au travail en question. 	<p>SPC ne changera pas la référence des clients.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Les employés actuels peuvent être empêchés de fournir une validation pour des raisons de concurrence. • Certaines entreprises ont des politiques qui interdisent à leurs employés actuels de fournir des références ou des validations de travail. • Il est possible que certaines entreprises n'existent plus. <p>Étant donné que l'État permet que les références datent des dix dernières années et que seuls les employés actuels signent le formulaire 2 et le formulaire 3 restreint et compromet injustement la concurrence ouverte et équitable. Nous sommes convaincus qu'il est dans l'intérêt de l'État de permettre à d'anciens employés de valider la prestation de l'ensemble des services aux fins des critères obligatoires et du critère technique coté.</p> <p>Question En ce qui concerne la Pièce jointe 4.1, Critères techniques et formulaires, nous demandons que les références des clients qui sont d'anciens employés de l'organisation soient autorisées aux fins des formulaires 2 et 3 portant sur la vérification des références des clients.</p>	
48	<p>Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS), partie B, page 76 de 90</p> <p>Dans la partie B de la LVERS, à la page 76 de 90, les cases Cote de fiabilité et Secret sont cochées.</p> <p>SPC peut-il fournir une ventilation des personnes censées avoir une cote Secret et de celles censées avoir une cote de fiabilité approfondie?</p>	Seulement CCE nécessite une cote sécurité de niveau Secret.
49	<p>Annexe 1, page 49</p> <p>Nous croyons comprendre, selon ce qui est indiqué à la page 49 de l'annexe A, que « Toutes les ressources du CCE doivent obtenir une cote de sécurité de niveau II (SECRET) du gouvernement du Canada et la maintenir pendant la durée de leur emploi. Le CCE exige que toutes ses ressources détiennent une cote de sécurité de niveau SECRET. »</p> <p>Veuillez confirmer que le CCE est la partie nécessitant une cote de sécurité de niveau SECRET.</p>	SPC confirme.
50	<p>Pièce jointe 4.1</p> <p>Il est indiqué dans le formulaire 2 – Formulaire de vérification des références des clients pour les critères techniques obligatoires qu'un formulaire</p>	EO1 requiert que le client fournit deux « contrats cités en référence » rencontrant les critères décrits dans EO1 (a) à (d). EO2 réfère spécifiquement que « chaque contrat cité en

	<p>doit être présenté pour chacune des références exigées. SPC peut-il confirmer que les mêmes références peuvent être utilisées pour répondre à la fois aux critères EO1 et EO2?</p>	<p>référence » est relié au même client cité dans EO1</p> <p>Note: le Formulaire 2 contient des sections pour EO1 et EO2 et deux (2) Formulaire 2 devraient être complétés.</p> <p>Modification apportée à Pièce jointe 4.1 - Critères techniques -EO2 :</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il fournit actuellement ou a déjà fourni des services et pourvu des postes dans le cadre des contrats cités en (dans EO1) qui répondent à une quantité minimale et sont suffisamment similaires par leur nature aux services décrits à l'Annexe A, Énoncé des travaux.</p>
51	<p>Pièce jointe 4.1</p> <p>Dans la pièce jointe 4.1, les critères EO1 et EO2 sont décrits, et il est demandé que le formulaire 2 – Formulaire de vérification des références des clients pour les critères techniques obligatoires soit présenté par chaque référence exigée. SPC peut-il confirmer que, pour les critères EO1 et EO2, le soumissionnaire doit avoir été le titulaire principal du contrat pour les services décrits au point (a) de l'EO1.</p>	<p>Oui. Voir la réponse à la question #50</p>
52	<p>Modification 1, question 4</p> <p>La question 4 de la Modification 1 indique que : « Les ressources prévues dans les services contractuels actuels ne sont pas visées par la convention collective du gouvernement du Canada. »</p> <p>Nous présumons que les ressources ne sont pas visées par une convention collective du gouvernement du Canada, étant donné qu'elles ne sont pas des employés du gouvernement. Toutefois, selon notre compréhension, les ressources actuelles font partie du syndicat de l'Alliance de la Fonction publique du Canada. L'État peut-il le confirmer?</p>	<p>Oui.</p>
53	<p>Pièce jointe 4.1</p> <p>L'État peut-il confirmer que, pour les critères EO1 et l'EO2, le soumissionnaire doit avoir été le titulaire principal du contrat?</p>	<p>Oui. Voir la réponse à la question #50</p>
54	<p>En ce qui concerne l'EO4, à savoir l'attestation de sécurité d'installation, le soumissionnaire doit démontrer qu'il détient une attestation de</p>	<p><u>Modification apportée à EO4:</u></p> <p>Il est entendu que l'attestation de sécurité d'installation valide mentionnée à la section</p>

	<p>sécurité d'installation du gouvernement du Canada valide au niveau Secret délivrée par SPAC. Il est indiqué ce qui suit dans les critères d'évaluation : « Il est entendu que l'attestation de sécurité d'installation valide mentionnée à l'article 4 ne peut pas être la même que l'installation du fournisseur de services proposée aux articles 1 à 3. Dans ce cas, au moment de l'attribution du contrat, le soumissionnaire travaillera rapidement pour obtenir une attestation de sécurité d'installation pour l'installation du fournisseur de services proposée aux sections 1 à 3. »</p> <p>Les renvois aux articles (article 4 ou articles 1 à 3) ne sont pas clairs en ce qui concerne l'attestation de sécurité d'installation. SPC peut-il préciser les articles auxquels il est fait référence ainsi que les exigences en matière d'attestation de sécurité d'installation au moment de la soumission et après l'attribution du contrat?</p>	<p>EO4 (d) pourrait ne pas être la même que l'installation du fournisseur de services proposée aux sections de EO4 (a) à (c). Dans ce cas, au moment de l'attribution du contrat, le soumissionnaire travaillera rapidement pour obtenir une attestation de sécurité d'installation pour l'installation du fournisseur de services proposée aux sections EO4 (a) à (c).</p>
--	--	---

MODIFICATION 4

#	Question	Réponse
21	<p>En ce qui concerne la section 5 de l'annexe A – Descriptions des services, cette section décrit les exigences en matière de services que le soumissionnaire devra inclure dans sa proposition et dans ses prix. Ces services ne correspondent pas nécessairement à ceux fournis par le fournisseur de services (FS) actuel. Existe-t-il de nombreux services différents de ceux proposés par le fournisseur actuel? Comment ce transfert de connaissances sera-t-il effectué pour les services décrits dans la demande de propositions qui diffèrent?</p>	<p>Les services décrits dans cette demande de propositions ressemblent aux services offerts par le FS actuel. L'énoncé compare principalement la manière dont SPC s'attend à ce que les services soient fournis à l'avenir avec la manière dont ils sont fournis actuellement. Nous soulignerions le fait que le transfert de connaissances n'est pas souhaitable dans ce contexte.</p>
22	<p>En ce qui concerne la section 5 de l'annexe A – Description des services, le contrat avec l'actuel FS expirera au printemps 2025. Pourriez-vous préciser le mois si possible et clarifier si vous attendez un lancement à ce moment-là (c'est-à-dire que la transition aurait eu lieu avant le printemps 2025) ou le début de la transition?</p>	<p>Il est attendu que le contrat sera attribué au début de l'année 2025 et que la transition commencera à ce moment. La mise en service aura lieu à la fin de la transition, qui est prévue d'ici le 12 juin 2025 (date d'expiration du service actuel).</p>
23	<p>En ce qui concerne la section 5 de l'annexe A – Transition d'entrée, le fournisseur de services doit faire en sorte que les principales ressources soient disponibles à temps plein dès le premier jour de la période de transition d'entrée et pour</p>	<p>Les principales ressources seraient les ressources utilisées par le FS pour planifier, gérer et exécuter le plan de transition qu'il propose (voir la Pièce jointe 4.1, Critères techniques) et non les ressources incluses dans</p>

	<p>un minimum de six mois après la période de transition d'entrée. Cette déclaration sous-entend que les ressources ne peuvent pas être transférées à un autre mandat interne FS au cours des six premiers mois. Cette hypothèse est-elle correcte et comporte-t-elle d'autres disponibilités comme l'absence de vacances et de congés planifiés au cours des six premiers mois? Enfin, Services partagés Canada (SPC) pourrait-il confirmer que les « principales ressources » se réfèrent aux ressources incluses dans la portée énumérées pour le Bureau des services d'entreprise (BSE) et le Bureau des services aux utilisateurs finaux (BSUF)?</p>	<p>la portée. SPC prévoit que les principales ressources seront transférées à un autre mandat interne du FS jusqu'à ce que toutes les activités de transition soient terminées et acceptées par SPC.</p>
24	<p>En ce qui concerne la section 5.3 de l'annexe A – Recrutement, SPC fournira des prévisions de ressources aux trois mois; les niveaux de dotation mensuels prévus ne varieront pas de plus de 5 % (sauf exception) d'un mois à l'autre pour chaque autorisation de tâches. Pouvez-vous confirmer le nombre d'exceptions survenues au cours des 12 derniers mois?</p>	<p>Aucun.</p>
25	<p>En ce qui concerne la section 5.5 de l'annexe A – Formation, le FS doit élaborer et tenir à jour des documents de formation / SPC doit donner au fournisseur de services tous les renseignements nécessaires pour élaborer les documents de formation, les guides de politiques, les manuels de référence, ainsi que les scripts de procédures et de soutien nécessaires. Les documents de formation existants (intégration) seront-ils fournis également par SPC / ou les activités de formation directe seront-elles fournies par le fournisseur actuel ou SPC pendant la transition?</p>	<p>SPC fournira des documents de formation existants et aidera les FS à comprendre les exigences (c.-à-d. « former le formateur »). Les FS seront responsables de former toutes les ressources de transition.</p>
26	<p>En ce qui concerne la section 5.14 de l'annexe A – Surveillance du rendement des ressources, le chef d'équipe doit effectuer un examen de l'assurance de la qualité pour chaque appel en rappelant l'utilisateur final pour confirmer qu'il est satisfait. La section 2.1.1 – Audits officiels stipule une moyenne de 6 appels par mois par bureau évalués par les analystes de l'assurance de la qualité et la section 2.1.2 – Audits secondaires suggère 6 à 8 appels par bureau (en fonction de la période probatoire ou non). L'expression « chaque appel » fait-elle référence au volume d'appels contrôlés mentionné dans les sections précédentes et non à « chaque appel » reçu par le bureau de service?</p>	<p>Oui. L'expression « chaque appel » réfère au volume d'appels contrôlés (et non à « chaque appel »).</p>
27	<p>En ce qui concerne la section 5.15 de l'annexe A – Gestion de l'effectif, fournir des outils de gestion de l'effectif, sur le fondement de la section 3.1.1, notre interprétation est que les services de centre de contact hébergés (SCCH) de SPC se connecteront au système ACD du FS (pas seulement PBX), ce qui nous permet</p>	<p>Le fournisseur ne fournira pas d'outils ou de technologies. Les SCCH (ou ce qui les remplacera un jour) sont la plateforme de téléphonie à laquelle les agents du bureau de service doivent se connecter directement.</p>

	d'utiliser l'outil WFM interne pour la planification / l'optimisation des niveaux de dotation. SPC peut-il confirmer que les agents du FS ne sont pas censés se connecter directement aux SCCH?	
28	<p>En ce qui concerne la section 5.15 de l'annexe A – Gestion de l'effectif, permettre d'augmenter les niveaux de dotation pour gérer les pics de volume d'appels inattendus.</p> <p>SPC s'attend-il à ce que le FS dispose de ressources supplémentaires autres que celles indiquées dans la demande de propositions pour traiter les volumes inattendus (provenant d'autres comptes de fournisseurs de services par exemple) ou cette déclaration précise-t-elle seulement que le FS doit disposer de processus permettant de déplacer les ressources non liées au traitement des appels sur ce compte vers les appels pour faire face aux pics de volume si nécessaire?</p>	<p>SPC s'attend à ce que les pics du volume d'appels inattendus soient gérés par des ressources incluses dans la portée (et non par d'autres comptes du FS). Pour ce faire, on pourrait notamment :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. affecter aux appels les ressources qui ne traitent habituellement pas les appels (p. ex. traitement des demandes, chefs d'équipe, formateurs); 2. demander aux ressources de travailler pendant les journées de congé; 3. prolonger les journées de travail normales de 7,5 heures (commencer plus tôt et terminer plus tard).
29		
30	<p>En ce qui concerne la section 4.1 de l'annexe A – Exigences relatives aux ressources de gestion et de coordination des incidents incluses dans la portée, tableau 6 Exigences relatives aux ressources de GI incluses dans la portée, 1.0 Coordination des incidents, niveau 1,5 du BSE/agent principal de bureau de service, nombre de référence 10 suggère que ce rôle réside dans le bureau de service du BSE, mais il n'est pas indiqué dans le tableau 4 de la section 6.2 – Exigences liées aux ressources incluses dans la portée du BSE. Les 10 agents énumérés dans le tableau 6 sont-ils en plus des 15 agents principaux du bureau de service du BSE mentionnés dans le tableau 4?</p>	Oui.
31	<p>Concernant le tableau 16 de l'appendice E – Descriptions des niveaux de service, est-il raisonnable de déduire ce qui suit pour 8.1 et 9.0 ainsi que pour 8.3 et 9.1 :</p> <ol style="list-style-type: none"> i. En ce qui concerne les appels, la durée moyenne visée est de 15 minutes (sans post-traitement) ou un temps moyen de traitement de 18 minutes <u>incluant</u> le post-traitement. ii. En ce qui concerne les clavardages, la durée moyenne visée est de 15 minutes (sans post-traitement) ou un temps moyen de traitement de 18 minutes <u>incluant</u> le post-traitement. 	Oui.

32	En ce qui concerne le tableau 17 – Formule des heures facturables de l’appendice E – Descriptions des niveaux de service, la formule utilise 7,5 heures par jour, ce qui signifie que les équivalents temps plein (ETP) sont fondés sur des semaines de 37,5 heures. Pouvez-vous confirmer que les ETP sont fondés sur des semaines facturables de 37,5 heures pour TOUS les rôles?	Les tarifs journaliers doivent être calculés selon une journée de travail de 7,5 heures.
33	En ce qui concerne le tableau 28 – Tous les frais de main-d’œuvre de l’annexe H – Matrice de responsabilité financière, notamment le recrutement, l’autorisation de sécurité, la formation, les salaires et avantages sociaux, le maintien en poste, les départs, l’ajustement au coût de la vie, les déplacements, la sécurité en milieu de travail (p. ex. masques contre la COVID-19) ou les primes d’assurance. Le temps du formateur est facturable dans le cadre des exigences de rôles fournies dans cette demande de propositions, mais cette déclaration signifie-t-elle que les stagiaires (par exemple un nouvel agent formé pour ce compte) ne seraient pas facturables jusqu’à ce que la formation soit terminée?	Oui. Il est entendu que les prix des FS prennent en compte un minimum de deux (2) semaines de formation pour les ressources incluses dans la portée.
34	En ce qui concerne la pièce jointe 4.1 – Critères techniques, pour l’exigence obligatoire EO4 – Installations du fournisseur de services, le soumissionnaire doit décrire en détail comment son approche des lieux de prestation de services et de l’infrastructure répond aux « Exigences relatives aux installations » énoncées dans l’annexe A – Énoncé des travaux. Les lieux de prestation de services impliquent la possibilité de lieux multiples; le fournisseur de services peut-il avoir deux ou plusieurs lieux de prestation de services simultanés pour le même bureau de service?	Oui.
35	En ce qui concerne les clauses de la partie 7 du contrat subséquent, 7.19 Services professionnels – Généralités, sous-point C, l’entrepreneur doit rendre le remplaçant disponible pour le travail dans les 10 jours ouvrables suivant le départ de la ressource existante. Le fait d’être disponible pour travailler signifie-t-il être officiellement formé et effectuer des tâches conformément à la description du rôle ou cela signifie-t-il que le fournisseur de services doit fournir un remplaçant qui sera disponible pour commencer la formation à ce moment-là?	Les formations débiteront une fois que l’évaluation du remplacement des ressources aura été réalisée.
36	En ce qui concerne le Centre de commande d’entreprise (CCE), SPC peut-il indiquer quels sont les outils de surveillance et de diagnostic actuellement utilisés pour soutenir l’ordinateur central et les systèmes ouverts? Ces outils sont-ils pris en charge par SPC ou par un fournisseur tiers?	Les outils du CCE sont appuyés par SPC, et les ressources seront formées en conséquence.

37	En ce qui concerne le CCE, SPC peut-il préciser qui assurera le soutien de niveau 2 et de niveau 3 de l'infrastructure de l'ordinateur central? Le fournisseur de services aura-t-il un accès direct à ces membres de soutien?	Il s'agit d'un contrat de services professionnels. Les ressources relèveront du personnel de SPC.
38	En ce qui concerne la section 3.2 de l'annexe A – Fonction de l'ordinateur central de gestion des événements, on mentionne l'exigence que le FS soit responsable de « la prise en charge de la plateforme de l'ordinateur central de l'infrastructure ». Outre le suivi, SPC peut-il préciser le type de soutien que le FS sera responsable de fournir?	Effectuer le chargement initial du programme pour le système, commencer et arrêter les régions du Système de contrôle de l'information sur les clients, répondre aux alertes automatisées du système, effectuer les sauvegardes du volume complet.
39	En ce qui concerne la section 4.1 de l'annexe A – Exigences relatives aux ressources du CCE incluses dans la portée, SPC peut-il confirmer que la classification de la catégorie de ressources incluses dans la portée est la suivante : agent subalterne – niveau 1, agent intermédiaire – niveau 2 et agent principal – niveau 3?	Tous les postes subalternes, intermédiaires et principaux du CCE sont considérés comme des postes de soutien de premier niveau dans l'environnement de SPC.
40	En ce qui concerne la section 21 – Opérateur principal de gestion des événements du CCE de l'appendice A – Descriptions des catégories qui stipule la connaissance de l'environnement de l'ordinateur central, du serveur ou du réseau. i. Le nombre de ressources définies pour le CCE est-il censé couvrir toutes les technologies ou existe-t-il un nombre particulier pour le réseau, les serveurs, l'ordinateur central et les lots? ii. Comme il sera difficile de disposer de ressources capables de couvrir toutes les technologies, le fournisseur de services est-il en mesure de prévoir une combinaison de ressources couvrant l'ensemble des technologies?	« Il n'y a pas de nombre précis de technologies pour le réseau, le serveur ou l'ordinateur central. Les ressources doivent respecter tous les critères dans la grille, y compris les diverses exigences, peu importe les technologies. »
41	En ce qui concerne l'annexe A, si le CCE est une division de la Direction des opérations de la gestion des services et de la transformation (DOGST), les ressources du CCE relèveront-elles de la DOGST ou de l'équipe Gestion des événements et soutien des opérations (GESO) (page 6 de la demande de propositions)?	Le CCE relève de la DOGST.
42	En ce qui concerne l'annexe A, le CCE n'est pas mentionné dans le tableau 9 – Gouvernance de l'appendice C – Gouvernance. Existe-t-il un modèle de gouvernance sur la manière dont la DOGST, la GESO et le CCE travailleraient ensemble?	Le tableau 9 – Gouvernance de l'appendice C – Gouvernance s'applique seulement aux services du bureau de service. L'équipe GESO fait partie du CCE.
43	En ce qui concerne la section 6.1 – Exigences relatives à la sécurité de la partie 6 – Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences, étant donné qu'aucune ressource n'est requise à la date de clôture de l'appel d'offres, SPC pourrait-il mettre à jour la formulation pour dire « À la date d'attribution du	Le fournisseur doit être en possession d'une côte de sécurité « Secret » à la date de clôture de l'appel d'offres. Les niveaux de sécurité des ressources seront définis au stade de l'attribution des tâches.

	contrat, les conditions suivantes doivent être remplies : »?	
44	Dans la section 5.4 Études et expérience de la demande de proposition, point a) « Le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitæ et les documents à l'appui présentés avec sa soumission ». Alors que l'appendice M de l'annexe A – Certifications au stade de l'autorisation de tâches – implique que les curriculum vitae doivent être soumis dans le cadre de l'autorisation de tâches. SPC peut-il confirmer s'il est nécessaire de présenter des personnes nommées au moment de la soumission de l'offre ou cela ne sera-t-il exigé qu'à l'étape de l'autorisation des tâches?	Cela sera requis à l'étape de la répartition des tâches.
45	Dans l'appendice E – Description des niveaux de service, des détails sont fournis en ce qui concerne les objectifs de niveau de service (ONS) et les accords sur les niveaux de service (ANS) pour le BSE et le BSUF; tableau 16 : ONS du BSUF et du BSE, tableau 17 : Accords sur les niveaux de service du BSUF, et tableau 18 : Accords sur les niveaux de service du BSE. Il n'y a pas d'ONS ou d'ANS définis pour le CCE. SPC peut-il confirmer qu'il n'y a pas de mesures ONS/ANS pour les services du CCE fournis par le FS?	Il n'y a pas de mesures ONS/ANS pour les services du CCE.
46	Dans le tableau de tarification, le BSE est indiqué à moins de 250 jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF). Toutefois, à la section 2.3. de l'annexe A – Heures d'ouverture, il est indiqué que le BSE est ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année. SPC peut-il préciser si le nombre de JOGF requis pour les services du BSE dans le tableau de tarification devrait être de 365 au lieu de 250?	La couverture après les heures d'ouverture du BSE est limitée, et ces restrictions sont prises en compte dans les exigences globales en matière de personnel. Le nombre de JOGF actuel (250) est le bon.

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 lesquelles les prix unitaires journaliers sont payés par le gouvernement du Canada. 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?	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 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.

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 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> <ol 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

		<p>quatre heures suivant un événement perturbateur (à définir);</p> <p>iii. 90 % de la capacité opérationnelle du BSUF et du BSE doit être rétablie dans un délai de trois jours ouvrables du gouvernement fédéral;</p> <p>iv. 100 % de la capacité opérationnelle du BSUF et du BSE doit être rétablie dans un délai raisonnable.</p> <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 de services et l'ancien fournisseur de services).</p>
18	<p>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?</p>	<p>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).</p>
19	<p>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.</p>	<p>Non. Services Partagés Canada n'amendera pas la définition.</p>

	<p>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?</p>	
--	--	--

MODIFICATION 1

N°	Question	Réponse
1	<p>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 « étais ». Nous présentons cette demande, car il est possible que bon nombre des références de client fournies ne fassent plus partie de l'entreprise concernée.</p>	<p>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.</p>
2	<p>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.</p>	<p>Les critères techniques obligatoires de l'EO2 sont modifiés comme suit :</p> <p>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.</p>