

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 June 21 , 2024
AMENDMENT	06
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-July-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 6

#	Question	Réponse
55	Veillez confirmer les ressources désignées et les curriculum vitae connexes nécessaires pour la réponse à la demande de propositions (DP).	Les curriculum vitae des ressources désignées ne sont pas nécessaires.
56	Les membres de l'équipe responsable de la transition d'entrée peuvent-ils être des ressources autres que celles prévues pour la mise en œuvre constante? Dans l'affirmative, veuillez confirmer les exigences linguistiques et la cote de sécurité que les ressources du fournisseur de services (FS) pour la transition d'entrée doivent respecter.	Oui. Les membres de l'équipe responsable de la transition d'entrée peuvent être des ressources autres que celles « dans la portée » prévues pour la mise en œuvre constante. Il ne sera pas nécessaire que ces ressources soient bilingues. Toutefois, elles devront avoir une cote de fiabilité.
57	Quelle est la date de début prévue de la transition et peut-on supposer que les activités de transition d'entrée entreprises avec le FS doivent être terminées d'ici le 12 juin 2025 (date de fin du contrat du FS)?	Voir la réponse à la question 22.
58	Concernant le « nombre total estimé de ressources requises (par année) » et l'idée que les données volumétriques sont seulement à titre d'information, le soumissionnaire peut-il supposer que, d'un point de vue de planification des ressources, le nombre de ressources après l'attribution du contrat sera comparable (p. ex. +/- 10 %) au nombre indiqué dans la DP?	Oui. SPC fournira un nombre estimé d'agents et d'administrateurs requis pour les mois à venir sur une base trimestrielle. Le nombre cible d'agents et d'administrateurs en variera pas de plus de 5 % (sauf certaines exceptions) d'un mois à l'autre. Les données indiquées pour les deux premiers mois des prévisions trimestrielles seront verrouillées une fois que SPC aura fourni ces prévisions au fournisseur de services.
59	Votre base de connaissances fait-elle partie de l'outil de gestion des billets? À quelle fréquence les dossiers sont-ils mis à jour, répertoriés et fermés?	La base de connaissances pour le BSE est intégrée dans l'outil principal de GSTI, tandis que celle du BSUF ne l'est pas. Le BSE et le BSUF suivent les meilleures pratiques de la BITI pour la gestion des articles de base de connaissances. La fréquence à laquelle des dossiers sont mis à jour, répertoriés et retirés peut varier, mais bon nombre d'entre eux sont tenus à jour régulièrement.
60	Dans la DP, il est mentionné que de nombreux outils de gestion des services de TI (GSTI) sont utilisés. Pouvez-vous indiquer les trois outils de GSTI les plus utilisés par le Bureau de service des utilisateurs finaux et le Bureau de service d'entreprise?	Le BSE utilise BMC Remedy et le BSUF utilise aussi Service Management (SM9) et Service Management Automation (SMAX) d'OpenText.
61	Veillez décrire les pratiques exemplaires adoptées dans le domaine des services aux utilisateurs finaux. Dans la configuration actuelle, y a-t-il des éléments automatisés et des initiatives d'autoassistance (p. ex. réinitialisation du mot de passe en libre-service, agents	SPC met à l'essai un catalogue de services et un service de robot conversationnel pour le BSUF.

	virtuels)? Veuillez fournir des renseignements supplémentaires (c.-à-d. niveaux de maturité et d'adoption par les utilisateurs, feuille de route future, etc.).	
62	À l'heure actuelle, le Bureau de service offre-t-il des services de soutien prioritaire (p. ex. service attentionné, service de soutien privilégié)?	À l'heure actuelle, le Bureau de service n'offre pas de services de soutien prioritaire tels que le service attentionné ou le service de soutien privilégié.
63	Quelle est la plateforme de téléphonie actuelle et SPC peut-il confirmer qu'il appuiera la stratégie de main-d'œuvre répartie?	Le Service de centre de contact hébergé (SCCH) est une plateforme téléphonique infonuagique utilisée par SPC. Celle-ci appuiera la stratégie de main-d'œuvre répartie.
64	<p>1. Section 5.18 de l'énoncé des travaux (Annexe A) :</p> <p>a) La première phrase de la deuxième rangée du tableau figurant à la section 5.18 précise que : « Le fournisseur de services ne doit pas utiliser ses systèmes de technologies de l'information pour traiter, produire ou entreposer de façon électronique des renseignements Protégé B, sauf si la DSIC ou SPAC a approuvé leur utilisation. » Cependant, la section 2.5 de l'énoncé des travaux indique que : « Le responsable de la sécurité de SPC reconnaît et accepte tous les risques connexes pour la sécurité et, à ce titre, l'équipe du Programme de sécurité des contrats (PSC) ne procédera à aucune inspection liée aux contrôles de sécurité numérique (CSN/TI) dans le cadre de ce contrat. » Pouvez-vous confirmer le rôle du PSC et indiquer si le fournisseur de services devra utiliser ses systèmes de technologies de l'information (TI) pour traiter, produire ou entreposer de façon électronique des renseignements Protégé B? Généralement, cette clause est incluse dans les contrats qui ne prévoient pas l'utilisation du système de TI du fournisseur de services.</p> <p>b) La deuxième phrase de la deuxième rangée du tableau figurant à la section 5.18 contient le texte biffé et en rouge suivant : « y compris un lien électronique jusqu'au niveau Protégé B ». Pouvez-vous confirmer que ce texte doit être supprimé afin que la phrase soit cohérente avec la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité, la section 7.5 de la partie 7 de</p>	<p>1. a. Il est attendu que le fournisseur de service ne sera pas requis de traiter, de produire ou d'entreposer de façon électronique des renseignements Protégé B sur ses systèmes de technologies de l'information (TI).</p> <p>Veuillez vous référer à la Section 7.5 Exigences relatives à la sécurité dans le document de Demande de proposition Please refer to Section 7.5 Security. Les clauses des Exigences relatives à la sécurité ne contient pas l'exigence de « protection des documents ».</p> <p>1. b. SPC confirme.</p> <p><u>Modification apportée à la 2^e ligne de la Section 5.18 Sécurité de l'Annexe A - Énoncé Des Travaux :</u></p> <p>Le fournisseur de services ne doit pas utiliser ses systèmes de technologies de l'information pour traiter, produire ou entreposer de façon électronique des renseignements Protégé B, sauf si la DSIC ou SPAC a approuvé leur utilisation. Une fois que l'approbation a été accordée, ces tâches peuvent être exécutées jusqu'au niveau Protégé B, y compris un lien électronique jusqu'au niveau Protégé B (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : section 2.5, Exigences relatives à la sécurité).</p>

	la demande de propositions et la section 2.5 de l'énoncé des travaux?	
65	<p>2. Exigences relatives à la sécurité des installations du fournisseur de services – Première rangée du tableau figurant à la section 2.1 de l'énoncé des travaux :</p> <p>Pouvez-vous confirmer que l'installation du fournisseur de services n'a pas besoin d'être une zone de travail conformément au Manuel de la sécurité des contrats? Si Services partagés Canada (SPC) confirme que l'installation n'a pas besoin d'être une zone de travail, veuillez supprimer l'exigence iv (portant sur l'attestation de sécurité d'installation valide) du tableau figurant à la section 5.6 (Installations) de l'énoncé des travaux. Si SPC choisit de ne pas supprimer l'exigence iv, veuillez confirmer que c'est ce que vise cette exigence.</p>	<p>SPC ne supprimera pas l'exigence iv. Le fournisseur détient une attestation de sécurité d'installation valide du tableau de la Section 5.6 Installations de l'Annexe A - Énoncé Des Travaux.</p> <p>L'installation proposée par le fournisseur de service devra obtenir une attestation de sécurité d'installation tel que précisé dans les Exigences relatives à la sécurité. Voir la réponse à la question #54.</p>