

**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

<b>Title – Sujete</b> 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	
<b>Solicitation No. – N° de l'invitation</b> R000166971	<b>Date</b> July 9, 2024
<b>AMENDMENT</b>	<b>09</b>
<b>Client Reference No. – N° référence du client</b> R000166971	
<b>CanadaBuys Reference No. – N° de reference de SEAG</b> R000166971	
<b>File No. – N° de dossier</b> R000166971	
<b>Solicitation Closes – L'invitation prend fin</b> <b>at – à 2 :00 PM</b> <b>on – le 19-July-2024</b>	
<b>Time Zone</b> Fuseau horaire Eastern Time	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Inquiries to : - Adresser toutes questions à:</b> Julie Bampton	<b>Buyer Id – Id de l'acheteur</b> C09
<b>Telephone No. – N° de téléphone :</b> 613-790-5915	<b>FAX No. – N° de FAX</b> 613-948-0990
<b>Destination – of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination – des biens, services et construction :</b> <a href="#">See Herein</a>	
<b>Delivery required - Livraison exigée</b> <a href="#">See Herein</a>	<b>Delivered Offered – Livraison proposée</b>
<b>Vendor/firm Name and address</b> Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
<b>Facsimile No. – N° de télécopieur</b> <b>Telephone No. – N° de téléphone</b>	
<b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/firm</b> (type or print)- <b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de</b> <b>l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

Q et R

## MODIFICATION 9

N°	Question	Réponse
73	<p>Section 5.1 de l'Énoncé des travaux – Plan de transition d'entrée</p> <p>Étant donné que SPC peut demander que des changements soient apportés au plan de transition final proposé par le fournisseur de services, le contrat subséquent peut-il être modifié de manière à indiquer que le fournisseur de services peut ajuster ses frais de transition d'entrée à la suite de changements au plan demandés par SPC?</p>	<p>Toute modification de la portée des services contractuels après l'attribution du contrat sera traitée conformément à la procédure normale de modification du contrat.</p>
74	<p>Services de transition à la fin de la période contractuelle (section 7.24 du contrat subséquent)</p> <p>Étant donné que a) le contrat subséquent et l'énoncé des travaux ne définissent pas les tâches particulières relatives aux services de transition de sortie et que b) les taux proposés doivent être forfaitaires, nous demandons à SPC de modifier la section 7.24 pour indiquer qu'une autorisation de tâche décrivant les services de transition de sortie sera émise et que les frais associés à ces services seront définis dans l'autorisation de tâche.</p>	<p>Il n'y aura pas de coûts supplémentaires pour la transition de sortie. À la fin du contrat, le fournisseur veillera à ce que les services visés par la transition de sortie soient fournis de façon à limiter l'incidence sur la prestation des services pour le prochain fournisseur de services.</p>
75	<p>Accords de niveau de service non respectés</p> <p>Plusieurs dispositions de l'énoncé des travaux et du contrat subséquent permettent à SPC de modifier la prestation de services (p. ex., ajout de nouvelles exigences en matière d'accessibilité, modification des outils de GSTI, ajout de voies de communication, etc.) Toutefois, l'appendice E, Description des niveaux de service, ne contient aucune disposition indiquant que le fournisseur de services ne sera pas responsable des manquements au niveau de service attribuables à certains événements : a) des actions ou des omissions du Canada, de ses agents, d'autres fournisseurs ou d'utilisateurs; b) des retards justifiables; c) des causes indépendantes de la volonté du fournisseur de services ou dépassant la portée du contrat; d) des réductions ou des redéfinitions des priorités visant les services ou les ressources demandées par le Canada; e) des changements effectués par le Canada non communiqués et non acceptés; f) du défaut de maintenir le produit à jour, y compris des périodes de maintenance inadéquates ou</p>	<p>Il est prévu que la catégorie d'accords de niveau de service (dotation, sondage sur la satisfaction de la clientèle et assurance de la qualité) dans le cadre du mandat ne soit pas indûment affectée par les événements indiqués; toutefois, SPC apportera la modification suivante.</p> <p>Ajout à l'appendice E et à l'appendice I de l'annexe A – 2.4.1, Crédits de niveau de service :</p> <p>Les crédits seront payables à la seule discrétion de SPC. SPC peut renoncer aux crédits normalement dus lorsque, à sa seule discrétion, il a été déterminé que des événements indépendants de la volonté du fournisseur de services ont empêché ce dernier d'atteindre les objectifs en matière de niveau de service.</p>

	<p>oubliées; f) des expositions préexistantes ou des expositions que le Canada n'a pas corrigées. SPC pourrait-il modifier l'appendice E afin d'ajouter une clause d'exonération pour ces types d'événements?</p>	
76	<p>Dans l'annexe A, Énoncé des travaux, à l'appendice H – Matrice de responsabilité financière, à la section 1, Responsabilités financières, il est indiqué que le fournisseur de services est responsable des éléments suivants : outils de gestion de l'effectif; poste de travail modulaire/chaise; tous les frais liés aux installations, notamment l'accréditation de sécurité, les coûts nécessaires au respect des exigences en matière de reprise après sinistre et de continuité des activités, les améliorations locatives, etc.); remboursement aux employés des coûts associés au télétravail; papeterie; connectivité Internet; frais de main-d'œuvre, notamment le recrutement, l'autorisation de sécurité, la formation, etc.; et tous les frais de transition.</p> <p>L'État peut-il confirmer que ces responsabilités du fournisseur de services doivent être reflétées en tant que coûts dans les tableaux des prix soumis par les soumissionnaires?</p>	<p>Les coûts associés à l'installation physique doivent être incorporés dans les frais de base des installations proposés dans la PARTIE B de la Pièce jointe 3.1, Tableaux des prix. Tous les autres coûts doivent être incorporés dans les frais de base de ressources proposées dans la PARTIE A de la Pièce jointe 3.1, Tableau des prix. Ces coûts ne doivent pas être présentés séparément dans les tableaux des prix. Veuillez consulter l'onglet INSTRUCTIONS pour en savoir plus.</p>
77	<p>Nous comprenons qu'un fournisseur assure actuellement la prestation des services professionnels de bureau de service pour SPC et que, s'il continuait à le faire, il n'aurait pas à payer d'importants coûts d'immobilisation (c.-à-d. des frais de transition). Afin de promouvoir une concurrence loyale dans le cadre de la présente demande de propositions et d'éliminer un avantage important pour le fournisseur actuel, SPC envisagerait-il d'éliminer jusqu'à 1 million de dollars de frais de transition dans l'évaluation financière pour un nouveau fournisseur? Ainsi, la passation du marché serait plus équitable et plus concurrentielle.</p>	<p>SPC ne procédera pas à des ajustements de normalisation des coûts de transition du soumissionnaire.</p>
78	<p>Les charges de transition incluses de l'appendice C ne prévoient pas d'exigences de transition d'entrée pour le Centre de commande d'entreprise et la gestion/coordination des incidents. SPC pourrait-il apporter des précisions sur les responsabilités de transition liées au Centre de commande d'entreprise et à la gestion des incidents pour le fournisseur, le cas échéant?</p>	<p>Les responsabilités de transition du fournisseur de services concernant le Centre de commande d'entreprise et la gestion des incidents se limitent à l'identification et au déploiement de ressources qualifiées en temps utile.</p>

## MODIFICATION 8

N°	Question	Réponse
68	<p>La DP (intitulée : RFP – R000166971A1- Service Desk Professional Services.pdf) est marquée comme étant "Protected A / Protégé A". L'Énoncé des travaux (intitulé : "Annex A Statement of Work.pdf") est marqué comme étant "Unclassified - Non classifié". À notre connaissance, lorsque des documents portent la mention "Protégé A", seules les personnes bénéficiant d'une cote de fiabilité sont autorisées à les consulter. Cependant, la demande de proposition a été publiée sur le site AchatsCanada et peut être téléchargée par n'importe qui. Ainsi, SPC peut-il confirmer que la demande de proposition n'est pas un document "Protégé A" et qu'elle peut être consultée par des personnes qui ne détiennent pas une cote de fiabilité?</p>	<p>Les documents ne sont pas protégés A et sont non classifiés.</p>
69	<p>Les pages 38 à 44 de la demande de proposition contiennent des dispositions relatives aux accords sur les niveaux de service. Des dispositions similaires figurent également aux pages 87 à 92 de l'Énoncé des travaux. SPC peut-il confirmer quelles sont les dispositions que nous devons examiner? Nous vous demandons de bien vouloir supprimer les dispositions qui ne sont pas applicables.</p>	<p>L'appendice E et l'appendice I sont identiques. La sous-section (d) de la section 7.15 Priorité des documents de l'appel d'offres stipule ce qui suit : "Tous les appendices de l'Annexe A dans l'ordre d'apparition". Par conséquent, en cas de divergence, l'appendice E aura la priorité sur l'appendice I.</p>
70	<p>En ce qui concerne vos réponses aux questions 54 et 65, veuillez préciser ce que vous entendez par "Attestation de sécurité d'installation pour l'installation du fournisseur". Conformément au manuel sur la sécurité des contrats, une attestation de sécurité d'installation (ASI) est accordée à une organisation et non à un espace.</p>	<p>Une attestation de sécurité d'installation est accordée à une organisation selon l'adresse de cette organisation.</p>
71	<p>Dernière ligne de la section 5.7 de l'annexe A (Énoncé des travaux) (p. 22 sur 115) et tableau 28 - Matrice de responsabilité financière de l'appendice H (matrice de responsabilité financière) (page 113 sur 115) : L'Énoncé des travaux et l'appendice H indiquent que le fournisseur de services doit assumer le coût du remboursement des frais associés à ses ressources, y compris, mais sans s'y limiter, l'électricité, l'espace, l'internet, etc. Veuillez confirmer que le but de ces déclarations est de noter que SPC ne sera pas responsable de ces coûts associés et que le fournisseur de services peut déterminer, à sa seule discrétion, comment il indemnifiera ses ressources pour travailler à distance. À ce titre, nous demandons</p>	<p>Révision de la section 5.7 de l'Énoncé des travaux (Annexe A) de la colonne FOURNISSEUR DE SERVICE : Doit prendre en charge le remboursement au personnel de tous les coûts associés au personnel travaillant à distance à partir de la maison, y compris, mais sans s'y limiter, l'électricité, l'espace, l'internet, etc. (voir ANNEXE A Énoncé des travaux : Appendice H Matrice de responsabilité financière).</p> <p>Révision du Tableau 28 : Matrice de responsabilité financière de l'APPENDICE H MATRICE DE RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE de l'ÉDT (Annexe A) :</p>

	respectueusement que ces sections soient supprimées et remplacées par une simple déclaration indiquant que SPC ne sera pas responsable des coûts associés aux ressources du fournisseur de services travaillant à distance.	[Dans le cas où le personnel travaille à distance à partir de la maison] le remboursement au personnel de tous les coûts associés, y compris, mais sans s'y limiter, l'électricité, l'espace, l'internet, etc.
72	En raison du niveau d'effort important déployé pour répondre à une proposition de cette ampleur et de l'importance de cet approvisionnement pour l'État, nous demandons respectueusement une prolongation de 3 semaines de la date de clôture afin que les soumissionnaires puissent préparer une réponse de haute qualité.	SPC a accordé une prolongation jusqu'au 19 juillet 2024.

## MODIFICATION 7

N°	Question	Réponse
66	<u>Article 7.15 – Ordre de priorité des documents</u> : L'article 7.4 prévoit que les CCUA 4006 et CCUA 4008 doivent faire partie du contrat subséquent. Toutefois, ces conditions supplémentaires ne figurent pas dans l'article 7.15 – Ordre de priorité des documents. Est-ce que SPC peut mettre à jour l'article 7.15 afin de préciser ces conditions supplémentaires et indiquer où elles se situent dans le cadre de la priorité?	La liste a été mise à jour en conséquence. Supprimer « Article 7.15 - Ordre de priorité des documents ». Insérer « Version révisée de l'article 7.15 - Ordre de priorité des documents ». a) les articles de la convention; b) les conditions générales 2035 (1 <sup>er</sup> décembre 2022), Conditions générales – besoins plus complexes de services; c) 4012 (16 août 2010) s'applique au contrat et en fait partie intégrante; d) 4008, Conditions générales supplémentaires – Renseignements personnels; e) l'annexe A, Énoncé des travaux; f) toutes les appendices de l'annexe A dans l'ordre; g) l'annexe B, Base de paiement; h) l'annexe C, Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité; i) la soumission de l'entrepreneur en date du _____ (insérer la date de la soumission).
67	Article 6 des appendices J et N : L'entrepreneur doit signer et soumettre chaque proposition en réponse à un formulaire de divulgation (appendice N) d'une demande d'autorisation de tâches (AT). Pour répondre au formulaire, l'entrepreneur doit divulguer au Canada le nom des autres clients avec lesquels la ressource peut travailler en concurrence en ce qui a trait aux	SPC a mis à jour l'appendice N de l'annexe A pour ajouter l'énoncé suivant :  <b>Si la divulgation enfreint les obligations en matière de confidentialité envers un tiers, l'entrepreneur doit indiquer que les ressources peuvent effectuer des services pour d'autres clients et confirmer qu'ils n'entreront pas en conflit avec le temps requis par la ressource</b>

	<p>travaux réalisés dans le cadre de l'AT. Habituellement, les entrepreneurs sont liés à leurs clients par des obligations de confidentialité qui les empêchent de divulguer des renseignements à des tiers (dans ce cas-ci, il s'agit du Canada), tels que les travaux réalisés par leurs ressources. Dans certaines situations, le contrat lui-même est assujéti à des obligations en matière de confidentialité. En fait, les contrats émis par le CST et le SCRS comprennent souvent ce type d'obligation. Nous demandons respectueusement que les appendices M et N soient modifiées afin de préciser que les obligations de divulgation complète ne s'appliquent pas lorsqu'en cas de divulgation, l'entrepreneur contrevient à ses obligations en matière de confidentialité envers des tiers. Le Canada pourrait modifier ce formulaire pour indiquer que dans ce type de situation, l'entrepreneur a seulement besoin de déterminer les ressources qui pourraient effectuer les services pour d'autres clients de façon concurrente par rapport aux travaux réalisés dans le cadre de l'AT sans divulguer de détails (comme le nom de l'entrepreneur, de l'employeur et du client ou la description des travaux).</p>	<p>pour réaliser les travaux et les frais en vertu du contrat. Si les travaux sont liés au gouvernement du Canada ou s'ils peuvent causer un conflit d'intérêt possible ou perçu, la ressource divulguera les détails des travaux à l'autorité contractante avant de commencer à travailler avec SPC.</p>

## MODIFICATION 6

#	Question	Réponse
55	Veuillez 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	Veuillez 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 virtuels)? Veuillez fournir des renseignements supplémentaires (c.-à-d. niveaux de maturité et d'adoption par les utilisateurs, feuille de route future, etc.).	SPC met à l'essai un catalogue de services et un service de robot conversationnel pour le BSUF.
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	1. Section 5.18 de l'énoncé des travaux (Annexe A) : 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	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).  Veuillez vous référer à la Section 7.5 Exigences relatives à la sécurité dans le document de Demande de proposition

	<p>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 la demande de propositions et la section 2.5 de l'énoncé des travaux?</p>	<p>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<sup>e</sup> 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, <del>y compris un lien électronique jusqu'au niveau Protégé B</del> (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : section 2.5, Exigences relatives à la sécurité).</p>
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 : 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>



#	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"> <li>• 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.</li> <li>• Il est possible qu'aucun employé actuel de l'organisation n'ait participé directement au travail en question.</li> <li>• Les employés actuels peuvent être empêchés de fournir une validation pour des raisons de concurrence.</li> <li>• Certaines entreprises ont des politiques qui interdisent à leurs employés actuels de fournir des références ou des validations de travail.</li> </ul>	<p>SPC ne changera pas la référence des clients.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il est possible que certaines entreprises n'existent plus.</li> </ul> <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><b>Question</b> 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. 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 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>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 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>	Oui. Voir la réponse à la question #50
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>	Oui.
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>	Oui. Voir la réponse à la question #50
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 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</p>	<p><u>Modification apportée à EO4:</u></p> <p>Il est entendu que l'attestation de sécurité d'installation valide mentionnée à la <b>section EO4 (d) pourrait ne pas</b> être la même que l'installation du fournisseur de services proposée aux <b>sections de EO4 (a) à (c)</b>. 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</p>

	<p>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>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 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</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 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>

	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)?	
24	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?	Aucun.
25	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?	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.
26	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?	Oui. L'expression « chaque appel » réfère au volume d'appels contrôlés (et non à « chaque appel »).
27	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 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?	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.
28	En ce qui concerne la section 5.15 de l'annexe A – Gestion de l'effectif, permettre d'augmenter les	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

	<p>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>d'autres comptes du FS). Pour ce faire, on pourrait notamment :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. affecter aux appels les ressources qui ne traitent habituellement pas les appels (p. ex. traitement des demandes, chefs d'équipe, formateurs);</li> <li>2. demander aux ressources de travailler pendant les journées de congé;</li> <li>3. prolonger les journées de travail normales de 7,5 heures (commencer plus tôt et terminer plus tard).</li> </ol>
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"> <li>i. En ce qui concerne les <b>appels</b>, 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.</li> <li>ii. En ce qui concerne les <b>clavardages</b>, 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.</li> </ol>	Oui.
32	<p>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?</p>	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	Effectuer le chargement initial du programme pour le système, commencer et arrêter les régions du Système de contrôle de

	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?	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 contrat, les conditions suivantes doivent être remplies : »?	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.
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 vitae et les documents à l'appui présentés avec sa soumission ». Alors que l'appendice M de l'annexe A – Certifications au stade de	Cela sera requis à l'étape de la répartition des tâches.



	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?	
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	Pour l'Annexe A, partie 2 – Gestion et coordination des incidents : Tous les services seront ou pourront être fournis à partir des endroits suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 350, rue King Edward, Ottawa (Ontario)</li> <li>• 715, rue Peel, Montréal (Québec)</li> </ul>	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.

	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?	
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"> <li>• CDMC – 1600, chemin Tom Roberts, Ottawa (Ontario)</li> <li>• 2300, boulevard St-Laurent, Ottawa (Ontario)</li> </ul> <p>Les ressources du CCE doivent-elles travailler à ces emplacements, ou peuvent-elles travailler à partir des installations du fournisseur de services?</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.
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>	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.
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. 25 % de la capacité opérationnelle du BSUF et du BSE doit être disponible en tout temps pendant les heures d'ouverture normales;</li> <li>ii. 50 % de la capacité opérationnelle du BSUF et du BSE doit être rétablie dans les quatre heures suivant un événement perturbateur (à définir);</li> <li>iii. 90 % de la capacité opérationnelle du BSUF et du BSE doit être rétablie dans un délai de trois jours ouvrables du gouvernement fédéral;</li> </ul>

		<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>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</p>	<p>Non. Services Partagés Canada n'amendera pas la définition.</p>

	clients de ses société mère, filiales ou autres sociétés affiliées, ou de ses sous-traitants?	
--	---	--

## 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 « 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.	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.