

**RETURN BIDS TO:**  
**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**  
**Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions -**  
**TPSGC**  
**Place du Portage, Phase III**  
**Core OA1\Noyau OA**  
**11 Laurier St.\11, rue Laurier**  
**Gatineau**  
**K1A 0S5**  
**Bid Fax: (613) 997-9776**

**SOLICITATION AMENDMENT**  
**MODIFICATION DE L'INVITATION**

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Solicitation remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

**Comments - Commentaires**

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

**Issuing Office - Bureau de distribution**  
Business Transformation and Systems Integration  
Service/Division de transformation des opérations et  
d'intégrat  
Special Procurement Initiative Dir  
Dir. des initiatives spéciales  
d'approvisionnement  
11 Laurier, Place du Portage III  
12C1  
Gatineau  
Québec  
K1A 0S5

<b>Title - Sujet</b> Reservation Service Parks Canada	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> 5P004-100125/B	<b>Amendment No. - N° modif.</b> 007
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 5P004-100125	<b>Date</b> 2012-04-04
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$\$XE-666-23702	
<b>File No. - N° de dossier</b> 666xe.5P004-100125	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2012-04-19</b>	<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Daylight Saving Time EDT
<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 Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Whissell, Pierre G.	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 666xe
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (819) 956-1424 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (819) 956-8303
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>	

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

<b>Delivery Required - Livraison exigée</b>	<b>Delivery Offered - Livraison proposée</b>
<b>Vendor/Firm Name and Address</b> <b>Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur</b>	
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> <b>Facsimile No. - N° de télécopieur</b>	
<b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm</b> <b>(type or print)</b> <b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/</b> <b>de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

**Travaux publics et Services gouvernementaux Canada**  
**Demande de Soumissions (DDS)**  
**pour Service de réservation**  
**pour Parcs Canada**  
**N° de l'invitation 5P004-100125/B**

**Le suivant est un résumé des amendements publiés à date.**

Amendement No.	Description	Date	Commentaires
1	Électronique	2012-02-21	Clarification Questions No. 1 et No. 2
2	Électronique	2012-02-28	Clarification Question No. 3
3	Électronique	2012-03-07	Clarification Questions No. 4-31 et amendements au document de la demande de propositions
4	Électronique	2012-03-15	Clarification Questions No. 32 et No. 33
5	Électronique	2012-03-29	Clarification Questions No. 34 et amendements au document de la demande de propositions
6	Électronique	2012-04-04	Clarification Questions No. 35.
7	Électronique	2012-04-05	Amendement pour prolonger la date de clôture de la demande de soumissions jusqu'au 19 avril 2012.

**Cet amendement a été soulevée pour prolonger la date de clôture de la demande de soumissions du 12 avril 2012 au 19 avril 2012.**

**Questions de clarification :**

Note : les questions sont numérotées séquentiellement en fonction de leur arrivée à TPSGC. Une question et sa réponse seront fournies via MERX dès que la réponse devient disponible. Par conséquent, les soumissionnaires potentiels sont avisés que les questions et les réponses peuvent être publiées via MERX dans un autre ordre.

Les questions suivantes ont été reçues d'un soumissionnaire potentiel. En vertu de l'Article 13 sous 2003 (2005-06-10) Instructions uniformisées - Biens ou services, lequel a été incorporé à la DP en vertu de l'Article 2.1 de la DP, les questions et les réponses correspondantes sont fournies à tous les soumissionnaires potentiels tel que présenté ci-dessous :

**Veuillez noter que nous avons reçu les questions suivantes qui seront une réponse sous peu.**

**Question 36 :**

En 2011, il y a eu environ 104 567 (pièce jointe 2.1, page 10) appels répondus par un agent en direct, dont 40 876 qui furent des appels de transaction (pièce jointe 2.1, page 13) et donc

environ 63 000 appels furent des questions générales. Avons-nous des exemples de demandes faites souvent dans le cadre d'un appel de question générale?

Question 37 :

La durée moyenne d'un appel en minutes (pièce jointe 2.1, page 11) est de 5,92 en 2011. Est-ce que cela inclut tous les appels (104 567) ou les appels de transaction (40 876) seulement?

Question 38 :

Est-ce que des exemples de demandes par courriel sont disponibles?

Question 39 :

Au-delà du temps de l'appel, y a-t-il des tâches administratives supplémentaires qui demandent du temps de la part du personnel du centre d'appels? Autrement dit, à quelle fréquence le temps moyen d'une transaction (exemple, pièce jointe 2.1, page 11) est-il plus long que la durée moyenne en minutes et par combien?

Question 40 :

Y a-t-il actuellement un processus pour s'occuper des demandes amplifiées au sein de votre centre d'appels interne et d'un vendeur? Si tel est le cas, pouvez-vous partager ce processus?

Question 41 :

Au sujet de la mesure de la satisfaction de la clientèle : effectuez-vous des sondages de satisfaction de clientèle qui incluent une évaluation des expériences de la clientèle avec le centre d'appels? - si tel est le cas, pourrions-nous obtenir les résultats et les analyses d'un récent sondage incluant notamment les secteurs de mécontentement de la clientèle?

Question 42 :

Le numéro sans frais du bureau d'assistance (annexe A - appendice 5 - item 5.6.2) contribue-t-il au total de minutes au téléphone (pièce jointe 2.1, page 10)? Si ce n'est pas le cas, combien de minutes sont enregistrées annuellement pour la ligne du bureau d'aide?

Question 43 :

Le soutien par courriel du bureau d'assistance (annexe A - appendice 5 - item 5.6.2) contribue-t-il aux courriels répondus (pièce jointe 2.1, page 12)? Si ce n'est pas le cas, combien de courriels sont enregistrés annuellement pour le soutien par courriel du bureau d'assistance?

Question 44 :

Référence: annexe A - section 1.1.3 - point 3 : Dans l'éventualité où un appelant voudrait effectuer une réservation, les agents du centre d'appels d'information utiliseront l'interface du centre d'appels du SREC. Y aura-t-il jamais une situation où ICCA aura à transférer des appels à un agent du centre d'appel de réservation? Si tel est le cas, quel genre de demandes pourrait demander un transfert? L'appel serait-il transféré de manière assistée (l'agent du centre d'appels

d'information présente l'appel et la raison de celui-ci à l'agent du centre d'appels de réservation) ou non assistée (mis en attente)?

#### Question 45 :

Les Tables 4.2 à 4.7 sont des documents PDF verrouillés. Pourriez-vous fournir ce qui suit :

- Table 4.2, Table 4.3, Table 4.4, Table 4.5 et Table 4.7 en format Word
- Table 4.6 en format Excel

#### Question 46 :

L'annexe A - appendice 3 inclut des exigences qui établissent à la fois les exigences fonctionnelles ainsi que les instructions détaillées pour la conception de l'affichage ainsi que la méthode des opérations du système. Ces exigences indiquent que la solution " doit " pouvoir.

Par exemple, l'exigence 3.1.5.14 stipule :

Format carte : Aucun résultat précis - Affichage des options de rechange dans le format grille

Si aucun emplacement ne représente une correspondance parfaite dans les critères de recherche sélectionnés, une table des options de rechange (format grille) doit s'afficher.

Dans la table, les options de rechange doivent être classées et affichées en ordre croissant :

- A. avec les mêmes dates, les mêmes services et le même équipement, mais sur un terrain de camping différent dans le même parc, sans que le visiteur ait à changer d'emplacement pendant son séjour;
- B. avec les mêmes dates, les mêmes services et le même équipement, sur le même terrain de camping dans le même parc, mais le visiteur doit faire 1 déplacement pendant son séjour (une réservation combinée);

Exemple :

Du 1er au 4 juillet - Emplacement 14

Du 4 au 6 juillet - Emplacement 132

- C. Toutes les possibilités de réservations combinées qui supposent 2 déplacements;
- D. Toutes les possibilités de réservations combinées qui supposent 3 déplacements, s'il n'y a pas de possibilité de réservation combinée comportant 1 déplacement;
- E. Aucune possibilité de réservation combinée supposant 4 déplacements ne doit être calculée et présentée au visiteur.

La solution doit présenter au visiteur un maximum de 10 options de rechange.

Exemple :

Si les 10 autres options se trouvent toutes dans la catégorie des combinaisons ne comportant qu'un seul déplacement, aucune autre option ne sera présentée au visiteur. S'il n'y a que 7 combinaisons ne comportant que 1 déplacement, la solution doit les présenter au visiteur, accompagnées de 3 combinaisons comportant 2 déplacements, s'il y a lieu.

---

Les exigences telles qu'ébauchées sont excessivement restrictives, et semblent être dupliquées d'un produit existant.

Question 46A :

Les soumissionnaires ont-ils la permission de proposer des systèmes éprouvés commercialement qui répondent aux exigences, mais qui ne calquent pas le format et la conception des systèmes décrits dans la spécification?

Question 46B :

Les instructions pour l'affichage ainsi que la méthode des opérations du système sont-elles utilisées à des fins d'illustration seulement? Est-il acceptable que les soumissionnaires proposent une implantation d'une manière différente, afin d'atteindre des résultats identiques, semblables ou meilleurs?

Question 46C :

Selon la Table 4.4 - Tables de réponse relatives à la liste des fonctionnalités, les soumissionnaires doivent indiquer leur niveau de préparation à fournir les exigences dans l'annexe A - appendice 3. Un soumissionnaire qui propose une implantation d'une manière différente sera-t-il admissible à recevoir les mêmes points qu'un soumissionnaire qui offre d'implanter les fonctionnalités exactement tel que décrit?

Question 46D :

Un soumissionnaire aura-t-il droit à un pointage de préparation de "5" si l'implantation proposée obtient des résultats identiques, similaires ou meilleurs, mais qu'il n'implante pas les fonctionnalités exactement tel que décrit?

Question 46E :

Les fonctionnalités exigées dans l'annexe A - appendice 3 peuvent être obtenues de différentes méthodes. Le soumissionnaire sera-t-il évalué en fonction de la capacité de la solution à répondre aux fonctionnalités requises? Ou le sera-t-il sur le fait qu'il utilise ou non la méthode listée dans l'exigence?

TOUS LES AUTRES TERMES DE LA DP DEMEureront INCHANGÉS.