

## RETURN BIDS TO:

## RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions  
- TPSGC

11 Laurier St./11, rue Laurier

Place du Portage, Phase III

Core 0A1 / Noyau 0A1

Gatineau, Québec K1A 0S5

Gatineau

Québec

K1A 0S5

Bid Fax: (819) 997-9776

## Revision to a Request for a Standing Offer

## Révision à une demande d'offre à commandes

National Master Standing Offer (NMSO)

Offre à commandes principale et nationale (OCPN)

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

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

## Comments - Commentaires

## Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du  
fournisseur/de l'entrepreneur

## Issuing Office - Bureau de distribution

Network equipment and services/Equipment de réseau  
et services

Portage III 5C2

11 Laurier Street/11 rue Laurier

Gatineau, Québec K1A 0S5

Gatineau

Québec

K1A 0S5

<b>Title - Sujet</b> INFRASTRUCTURE MANAGEMENT SERVICES		
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> EN869-055068/E		<b>Date</b> 2013-07-02
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> EN869-055068		<b>Amendment No. - N° modif.</b> 004
<b>File No. - N° de dossier</b> 004nes.EN869-055068	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>	
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$NES-004-25964		
<b>Date of Original Request for Standing Offer</b> Date de la demande de l'offre à commandes originale		2013-04-12
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2013-07-12</b>		<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Daylight Saving Time EDT
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Stefanski(NES), Michael		<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 004nes
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (819) 956-0262 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (819) 956-1411	
<b>Delivery Required - Livraison exigée</b>		
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>		
<b>Security - Sécurité</b> This revision does not change the security requirements of the Offer. Cette révision ne change pas les besoins en matière de sécurité de la présente offre.		

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

<b>Acknowledgement copy required</b> <b>Accusé de réception requis</b>	<b>Yes - Oui</b> <input type="checkbox"/>	<b>No - Non</b> <input type="checkbox"/>
<b>The Offeror hereby acknowledges this revision to its Offer.</b> <b>Le proposant constate, par la présente, cette révision à son offre.</b>		
<b>Signature</b>	<b>Date</b>	
Name and title of person authorized to sign on behalf of offeror. (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du proposant. (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)		
<b>For the Minister - Pour le Ministre</b>		

**Modification 004 de la demande d'offres à commandes(DOC) relative à la Demande d'offre à commandes individuelle et ministérielle (OCIM) pour la prestation de services de gestion d'infrastructure réseau (SGIR)**

**L'objectif de la présente est :**

1. Fournir des réponses aux questions des soumissionnaires concernant l'OCIM détaillées dans l'Appendice " REV-5 ".
2. modifier la DOC comme cela est décrit à l'appendice « REV-6 ».

**APPENDICE " REV-5 "**

**Question 32:**

À l'Appendice N, dans la section sur la gestion du changement, sous-section 4.3.1 (paragraphe 29) - on indique que les révisions de l'offre à commandes sont mises en œuvre par le Canada pour les déplacements, les ajouts et les changements relatifs à l'inventaire des EC qui ont une incidence sur les propriétés financières ou le lieu physique des EC. Est-ce que l'État peut confirmer si on s'attend à ce que les fournisseurs procèdent au déplacement comme tel? Si oui, l'État peut-il confirmer que le coût est en sus des frais de maintenance mensuels?

**Réponse 32 :**

Non, on ne s'attend pas à ce que les fournisseurs procèdent au déplacement comme tel.

**Question 33:**

Appendice T, Achats écologiques, questionnaire de base - Dans le cadre de l'initiative en matière d'achats écologiques du gouvernement du Canada, est-ce que l'État permettra aux fournisseurs d'ajouter une option non évaluée au prix du recyclage écologique des produits à la fin de leur vie?

**Réponse 33 :**

Non, les exigences établies dans l'Annexe T demeurent inchangées.

**Question 34:**

Conformément à la Partie A : DOC - Processus de soumission, Section A.19 Offre technique (b), l'État n'acceptera pas de liste d'agents ou de revendeurs qui seraient autorisés par l'offrant à agir en son nom pour la réception des commandes subséquentes à des OCIM pour le groupe C. L'État peut-il confirmer s'il ne veut simplement pas que cette liste soit incluse dans l'offre technique, ou si l'État n'acceptera pas le recours à des agents ou des revendeurs autorisés pour passer des commandes subséquentes dans le cadre de l'OCIM à l'offrant retenu? (Essentiellement, la question est de savoir si des agents ou des revendeurs autorisé sont permis, en vertu de ce contrat, comme dans le cas des SSER?)

**Réponse 34 :**

Non, l'exigence demeure inchangée.

**Question 35:**

L'État peut-il confirmer si les fournisseurs devraient remplir les barèmes de prix en utilisant seulement l'équipement SSER affiché ou si les fournisseurs ont de l'équipement SSER qui attend d'être affiché si cet équipement est aussi inclus dans les barèmes de prix?

### Réponse 35:

L'offrant doit remplir les tableaux de prix seulement pour le matériel énuméré à l'Appendice P.

### Question 36:

L'État peut-il confirmer que, si un fournisseur n'a pas de produits logiciels sur les SSER qui nécessite de la maintenance, les modalités et conditions relatives aux logiciels seront supprimées au moment de la signature du contrat?

### Réponse 36:

L'OCIM pour la prestation de SGIR n'a aucun lien avec les SSER. L'exigence demeure inchangée.

### Question 37:

Partie A: DOC - Processus de soumission, Section A.37, Protection des prix - meilleur client/Attestation. Dans la version anglaise, deux termes sont en caractères gras " Canadian Public Sector customer " et " public sector customer ". L'État peut-il confirmer qu'il s'agit des clients du secteur public canadien dans les deux cas, et nullement de clients du secteur public à l'étranger (par exemple le secteur public aux États-Unis, au Mexique, en Europe, en Asie, etc.)?

### Réponse 37:

Il faut entendre dans les deux cas les clients du secteur public canadien.

### Question 38:

L'Appendice N, Énoncé des travaux, Section 5.1.2, Crédit de service - temps de remplacement maximal (paragraphe 65) et 5.2.2 Temps maximal passé sur le lieu de travail (paragraphe) 74, indique un crédit de service additionnel de 1 % pour les EC qui sont touchées par le défaut de respecter les ANS. Est-ce que l'État accepte d'exempter ces frais dans les cas où le réseau est conçu avec un point de défaillance unique qui a une incidence sur l'autre EC? Les fournisseurs ne sont pas responsables de la conception du réseau et des points de défaillance unique. Par conséquent, il ne semble pas raisonnable de demander aux fournisseurs d'accorder des crédits de service pour une conception qui est indépendante de leur volonté. Ou encore, est-ce que l'État pourrait supprimer cette clause?

### Réponse 38:

La défaillance doit se situer au niveau de l'EC ou des composants de l'EC pour que le crédit de service entre en vigueur. Veuillez vous reporter à l'Appendice N, section 5.1.1 paragraphes 60 et 61.

### Question 39:

Appendice, Section 5, Services d'entretien (O) (paragraphe 49). Cette section porte sur la maintenance d'EC dans une région couverte par une revendication territoriale globale (ERTG). L'offrant doit aviser l'entreprise compétente (qui sera identifiée par l'État) de fournir les services de maintenance que le client a déterminés comme étant nécessaires. L'État peut-il confirmer qu'il couvre le coût lié au recours à ces tierces parties? Si le fournisseur doit couvrir le coût, est-ce que l'État a des prix ou des arrangements en matière de coût qui sont établis avec ces entreprises, et est-ce que l'État partage ces renseignements avec les fournisseurs durant le processus Q7A? Essentiellement, qu'est-ce qui protège

les fournisseurs contre les coûts déraisonnables de maintenance d'EC dans les régions couvertes par une ERTG?

**Réponse 39:**

Tous les coûts liés à la maintenance de l'EC seront couverts par le fournisseur. Cette exigence demeure inchangée.

**Question 40:**

Partie B : Modèle d'offre à commandes - Le modèle de contrat renvoie à certaines clauses du Guide des CCUA pour lesquelles des versions plus récentes existent. Au moment de la signature du contrat, est-ce que l'État autorisera les fournisseurs à mettre les clauses du CCUA à jour selon les versions les plus récentes?

**Réponse 40:**

Comme il s'agit d'une mise à jour de la DOC initiale, les clauses initiales du Guide des CCUA doivent demeurer inchangées.

**Question 41:**

Selon la Partie B : Modèle d'offre à commandes, Section B.22 Livraison (a), les dates d'échéance validées concernant la prestation des services ne doivent pas dépasser une durée de 30 jours civils calculée depuis la date de la commande subséquente. L'État peut-il confirmer que l'interprétation des fournisseurs selon laquelle la prestation des services commence à la date de début de la maintenance et non à la date d'exécution du service? Par exemple, si une commande prévoit 12 mois de service de maintenance d'une EC, la maintenance doit commencer dans les 30 jours, mais on ne s'attend pas à ce que le fournisseur assure 12 mois de service dans les 30 jours.

**Réponse 41:**

Effectivement.

**Question 42:**

Selon la Partie B : Modèle d'offre à commandes, Section B.25(a) (i) - l'offrant sera payé selon les prix mensuels fermes récurrents en vigueur, cependant sujets à une révision à la baisse conformément au paragraphe (d) ci-après. Cependant, il ne semble pas y avoir de paragraphe (d) dans cette section. Fait-on référence au paragraphe (B)?

**Réponse 42:**

Oui. Veuillez vous reporter à la DOC des SGIR modifiée.

**Question 43:**

La Partie B : Modèle d'offre à commandes, Section B.29 Instructions supplémentaires pour la facturation - partie (b) fait référence à une attestation comprenant entre autres la dénomination sociale ou le nom ainsi que l'adresse et le code de désignation de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, et c ou en d) selon le cas. L'État peut-il confirmer si (c) ou (d) fait référence à (iii) ou (iv) directement au-dessus?

**Réponse 43:**

Oui, cela fait référence à (iii) ou (iv) directement au-dessus.

**Question 44:**

Partie B : Modèle d'offre à commandes, Section B.30, Assurances, Sous-section (iii). L'État renoncera-t-il à cette exigence ou la rendra-t-il facultative dans le cas des fournisseurs pour lesquels ces renseignements sont déjà dans le dossier de TPSGC?

**Réponse 44:**

L'État ne renoncera pas à cette exigence. Celle-ci demeurera inchangée.

**Question 45:**

Appendice P- Est-ce que le numéro d'index est un nombre précis (1, 2, 3 ...) ou si le numéro de pièce de l'article peut être utilisé à la place?

**Réponse 45:**

La colonne du numéro d'index doit demeurer la même. Veuillez ajouter votre numéro de pièce dans la colonne " modèle ".

**Question 46:**

Par LPP, est-ce qu'on entend le prix publié du modèle actuel ou le prix de base de la garantie de service?

**Réponse 46 :**

La LPP des SGIR s'entend uniquement du prix de base de la garantie de service.

**Question 47:**

Si la LPP réfère à la garantie de service, la plupart des fabricants n'ont pas une LPP unique qui représenterait l'ensemble des différents plans de maintenance qui sont énumérés dans la DOC. Normalement, il y aurait une LPP différente pour chacun de ces plans de garantie, et une moyenne serait calculée pour la période de 12 mois. Est-ce que l'État pourrait fournir plus de précisions sur la valeur de la LPP?

**Réponse 47 :**

L'offrant doit proposer un prix de base pour la garantie de service pour chaque dispositif proposé, ainsi que les rabais connexes pour chaque niveau de maintenance. Cela permettra d'obtenir le prix mensuel récurrent pour chaque modèle.

**Question 48:**

Appendice S - Un prix doit-il être indiqué pour chaque plan de service? Si le fabricant d'équipement d'origine (OEM) n'offre pas un plan de service particulier et que l'offrant n'a pas les ressources nécessaires pour répondre à un plan de service particulier, et qu'aucune LPP n'est disponible, cela rendra-t-il la proposition non conforme?

**Réponse 48:**

Veuillez vous reporter à l'Appendice O - Guide de l'offrant pour la tarification du groupe C des SGIR

**Question 49:**

Est-ce que l'État pourrait modifier le barème de prix en fonction des diverses régions, plutôt que de demander un prix unique pour toutes les régions énumérés dans l'Appendice S? L'OEM considérerait certains de ces endroits comme étant éloignés, et le prix de certains plans de maintenance pourrait être plus élevé que d'autres. Dans le présent dossier, seul un prix unique peut être proposé pour tous les endroits, et il se peut qu'il faille proposer un prix plus élevé pour aider à couvrir les endroits où il peut s'avérer difficile de fournir ces services.

#### Réponse 49:

Non. L'exigence demeure inchangée.

#### Question 50:

L'État pourrait-il modifier l'Appendice S afin de supprimer certaines exigences ou certains endroits? Notre OEM considère certains endroits comme étant éloignés, par exemple Whitehorse et Yellowknife. Il pourrait être difficile de proposer des prix pour la maintenance dans ces endroits.

#### Réponse 50:

Non. L'exigence demeure inchangée.

#### Question 51:

Y a-t-il une option permettant d'inclure des services supplémentaires à la date d'établissement du contrat ou ultérieurement qui ne s'inscrit pas dans les programmes de service actuels compris dans la DOC? Cela pourrait comprendre des options concernant les produits de remplacement, comme des piles.

#### Réponse 51:

Non. L'exigence demeure inchangée.

#### Question 52:

Appendice P - Est-ce que des modèles supplémentaires peuvent être ajoutés dans cette DOC? Actuellement, ces cellules sont verrouillées et ne peuvent pas être modifiées. Certains produits que contient la liste sont déjà rendus en fin de vie, et certains produits que l'on sait être utilisés par Services partagés Canada et par d'autres ministères n'y sont pas inscrits.

#### Réponse 52:

Non. L'exigence demeure inchangée.

#### Question 53:

Un grand nombre d'utilisateurs du gouvernement fédéral entretiennent depuis longtemps des relations de travail étroites avec leurs agents de SSER. Par conséquent, ces derniers connaissent très bien l'infrastructure, l'inventaire, les configurations et les exigences courantes des utilisateurs. Centraliser tous les contrats de façon à ce qu'il n'y ait qu'un seul fournisseur pourrait vraisemblablement nuire à ces relations et, par conséquent, au succès des utilisateurs en question. Envisageriez-vous un outil assuré par un fournisseur, avec des agents autorisés pour les SGIR?

#### Réponse 53:

Non. L'exigence demeure inchangée. La DOC pour les SGIR n'est pas liée aux SSER.

**Question 54:**

Étant donné que depuis le début, nous sommes disponibles pour le contrat relatif aux SSER à titre d'agents autorisés, un grand nombre d'utilisateurs du gouvernement fédéral entretiennent depuis longtemps des relations de travail étroites avec leurs agents de SSER. Ces derniers connaissent très bien l'infrastructure, l'inventaire, les configurations et les exigences courantes des utilisateurs. Si tous les contrats sont regroupés et confiés à un seul offrant, cela mettra fin à la concurrence, et la valeur offerte au gouvernement en sera diminuée. L'État pourrait-il envisager un outil détenu par un fournisseur, avec des agents autorisés nommés pour les SGIR?

**Réponse 54:**

Non. L'exigence demeure inchangée. La DOC pour les SGIR n'est pas liée aux SSER.

**Question 55:**

Au fil des années, ce modèle s'est avéré efficace, car il a favorisé la concurrence entre les revendeurs, ce qui était à l'avantage des utilisateurs du gouvernement du Canada (les ministères). Nous devons offrir de la valeur au lieu de simplement revendre. Si tous les contrats de maintenance sont regroupés et confiés à un seul revendeur, il n'y aura plus de concurrence et la valeur offerte au gouvernement sera diminuée.

Pourriez-vous envisager le même arrangement, où un fournisseur détient l'offre à commandes et tient à jour une liste d'agents autorisés?

**Réponse 55:**

Non. L'exigence demeure inchangée. La DOC pour les SGIR n'est pas liée aux SSER.

**Question 56:**

Est-il obligatoire de proposer un prix pour chaque plan de service de maintenance énuméré à l'Appendice N, Énoncé des travaux du groupe C - Services Maintenance, Tableau 2 - Programmes de services de maintenance et niveau de service connexes, à la page 16 de 22?

**Réponse 56:**

Les offrants doivent fournir une base de prix de la LPP pour chaque modèle énuméré dans l'Appendice P. Pour plus de précisions, veuillez vous reporter à l'Annexe O - Guide de l'offrant pour la tarification du groupe C des SGIR.

**Question 57:**

Pour remplir l'Appendice P, devons-nous seulement ajouter le prix de la LPP pour les numéros de modèle énumérés dans l'Annexe P (dans notre cas, 5 numéros de modèle étaient énumérés par SPC dans l'Appendice P) ou devons-nous y entrer notre LPP au complet avec le prix de la LPP (ce qui représente des centaines d'éléments)?

Conformément à l'Annexe O : Guide de l'offrant pour la tarification du groupe C des SGIR, Section 1.3 Structure de tarification, 1.3.0.3 i) a):

" Appendice P1: Feuille de calcul pour tarification - Services de maintenance (référence à la Section 2.2) dans laquelle l'offrant entre manuellement sa liste de prix des produits (LPP) pour chaque classe d'entités contrôlées (EC) et pour chaque modèle, ainsi que le pourcentage de variation par rapport à la LPP pour chaque niveau de maintenance. "

Notre interprétation de ce qui précède est que nous indiquons seulement le prix de la LPP pour les 5 numéros de modèle énumérés dans l'Appendice P.

**Réponse 57:**

Oui. Confirmé.

**Question 58:**

Le lundi 6 mai, aucune modification contenant les questions et réponses des fournisseurs n'avait été émise. Nous avons des questions en suspens (y compris des demandes concernant des documents manquants) qui pourraient avoir une incidence importante sur l'offre que nous proposons. Par conséquent, nous demandons que la date de clôture de l'invitation du 27 mai soit reportée au 3 juin, afin d'accorder aux soumissionnaires suffisamment de temps pour évaluer l'incidence des questions et réponses une fois que celles-ci auront été émises.

**Réponse 58:**

La date de clôture est reportée au 12 juillet 2013.

**Question 59:**

Étant donné que la liste de prix publiée de l'OEM est en dollars US, et que nous devons fournir une LPP en dollars CAN (Appendice P) devrions-nous utiliser la LPP qui est fournie dans l'OCPN pour les SSER?

**Réponse 59:**

L'exigence demeure inchangée. L'OCPN pour les SGIR n'est pas liée aux SSER.

**Question 60:**

D'autres OCPN comme l'OCPN pour les SSER comprennent des dispositions concernant la mise à jour annuelle du taux de change utilisé si l'offre est fondée sur la LPP en dollars US. Une telle disposition est-elle prévue pour l'OCPN portant pour les SGIR EN869-055068/E afin que nous puissions rajuster les prix canadiens s'il y a fluctuations du taux de change?

**Réponse 60:**

Il n'y a aucune disposition à cet effet. L'exigence demeure inchangée.

**Question 61:**

L'Appendice N - Énoncé des travaux, comprend différentes classes d'entité contrôlée qui sont énumérées à la section 2.1. L'Appendice P - Guide de tarification du groupe des SGIR inclut trois onglets pour les trois classes d'entité contrôlée suivantes :

- a. AMF
- b. Sécurité
- c. Spécialité

Devons-nous soumissionner pour les trois classes d'entité contrôlée (c.-à-d. remplir tous les onglets) ou soumissionner seulement la classe d'entité contrôlée pour laquelle SPC a déjà indiqué le numéro de pièce? Dans notre cas, SPC a inclus 5 numéros de pièce pour l'entité contrôlée de la classe sécurité (onglets P1-Sécurité et P2-dans la feuille de calcul).

**Réponse 61:**



---

L'offrant doit soumissionner seulement pour les classes d'EC pour lesquelles des modèles de produit sont fournis à l'Appendice P. Veuillez vous reporter à l'Appendice P révisée pour chaque OEM.

**Question 62:**

À la section 5.1, Plan de maintenance avec remplacement (58), on précise que l'offrant doit élaborer et mettre en œuvre un processus qui assure le suivi de l'expédition au Canada, qui permet au Canada et l'autorise à retourner le produit défectueux par l'intermédiaire de l'offrant, aux frais de ce dernier.

Dans la DOC, section B.25, Modalités de paiement, (d) Frais de transport : (A) et (B), on précise ce qui suit :

(A) l'État payera les frais de transport des entités contrôlées (EC) du site de l'État au centre de services de maintenance désigné de l'offrant;

(B) l'offrant payera les frais de transport des EC à partir de son centre de services de maintenance jusqu'à n'importe quel site de l'État situé au Canada.

Nous désirons savoir quelle section s'applique aux frais de transport des pièces de remplacement.

**Réponse 62:**

L'article B.25 (d) (i) de la DOC a trait aux frais de remplacement et de transport pour la maintenance sur place. Les prix et les taux comprennent tous les frais de transport à n'importe quel endroit au Canada, pour tous les services fournis pour le Groupe C, à l'exception du retour au dépôt. L'Article B.25 (d) (ii) (A) et (B) a trait aux frais de transport dans le cadre du Plan de maintenance avec renvoi au dépôt.

**Question 63:**

Compte tenu des révisions qui viennent d'être apportées aux appendices et du fait que d'autres questions et réponses sont à venir, est-ce que l'État repousserait la date de clôture de deux semaines?

**Réponse 63:**

La date de clôture est reportée au 12 juillet 2013.

**Question 64:**

Dans le passé, l'État a permis que des agents soient ajoutés dans l'OCIM. Pour les services de gestion de l'infrastructure, est-ce que l'État offrira aux offrants l'option d'inclure dans l'OCIM une section pour les agents, si ces clauses sont approuvées par l'État?

**Réponse 64:**

Non. L'exigence demeure inchangée.

**Question 65:**

Dans la modification 001, Question #25, l'État précise que les déplacements et les ajouts ne font pas partie des services de maintenance. Pour que SPC puisse avoir l'option d'appuyer ces types de travaux, est-ce que l'État permettra aux offrants d'ajouter les clauses uniformisées de TPSGC pour une autorisation de tâche ou une demande relative à un contrat, afin d'appuyer les produits prévus dans l'OCIM?

**Réponse 65:**

Non. L'exigence demeure inchangée.

**Question 66:**

Énoncé ces travaux, Section 4, Plan de gestion des services, élément (15) iii) - L'État indique que l'entrepreneur devra fournir un portail de service; cependant, dans le Tableau 1, élément (16) aucun portail de service n'est exigé (celui-ci n'étant pas coché). Nous comprenons que le portail de service est celui qui est fourni par l'EOM, et SPC y accèdera directement pour obtenir de l'information relative à la maintenance et aux produits de cet OEM en particulier. Veuillez confirmer.

**Réponse 66:**

Non. L'État demande seulement aux offrants de fournir un accès avec navigateur à un portail de service.

**Question 67:**

Section 4, Plan de gestion de service, élément (15) iii) - L'État indique que l'entrepreneur devra fournir un portail de service. Est-ce que l'État pourrait confirmer de quelle façon l'entrepreneur peut offrir cette capacité et valider la fonctionnalité du portail de service? Nous recommandons que l'État prévoie une exigence selon laquelle la démonstration de la preuve de concept démontre la capacité suivante :

1. Accès sécurisé et ouverture de session
2. Stockage / dépôt des documents
3. Système de gestion de l'inventaire
4. Fonction de rapport prévue à la Section 4.5.1 Rapport de maintenance manuel

**Réponse 67:**

Non. L'État demande seulement aux offrants de fournir un accès avec navigateur à un portail de service.

**Question 68:**

Modification 001, Q et R #7 - L'état a supprimé l'Appendice M - Données Volumétriques provenant de la DOC - Cette information est essentielle pour les soumissionnaires pour qu'ils puissent établir leur modèle financier et offrir le meilleur prix à SPC ainsi qu'aux partenaires qu'il représente. De plus, un certain nombre d'OEM soumissionneront exclusivement par l'entremise d'un seul revendeur. Comme les OEM ne sont pas en mesure de partager l'inventaire appartenant à l'État, ils bénéficient d'un avantage injuste par rapport aux autres soumissionnaires souhaitant soumissionner pour certains groupes d'OEM. Pour que l'approvisionnement soit juste et transparent, pourriez-vous diffuser les renseignements sur l'état actuel?

**Réponse 68:**

Non. Cette exigence demeure inchangée.

**Question 69:**

Veuillez fournir les Plans de gestion de service actuels (p. ex. Maintenance avec remplacement, Maintenance sur place, Retour au dépôt) ainsi que le niveau pour chaque dispositif actuellement en service, par endroit. Cela permettra aux soumissionnaires de bien évaluer les exigences en matière de maintenance. À moins d'être l'OEM, le soumissionnaire présumera le pire des scénarios pour chaque Plan de gestion de service énuméré à l'Appendice R pour établir les imprévus et les coûts. Afin d'assurer la meilleure valeur pour SPC, pourriez-vous fournir ces renseignements essentiels?

**Réponse 69:**

Non. Cette exigence demeure inchangée.

**Question 70:**

Section 4.1.1, Gestionnaire de service - Pouvez-vous confirmer le nombre de gestionnaires de service de SPC qui travailleront aux SGIR avec l'offrant, et confirmer également que ces gestionnaires de service seront dans la région de la capitale nationale? Les soumissionnaires pourront ainsi connaître les volumes et les fréquences possibles par rapport au coût de leurs solutions, et offrir la meilleure valeur à l'État.

**Réponse 70:**

Aucune information concernant les gestionnaires de SGIR n'est disponible à ce moment-ci.

**Question 71:**

Conformément à la Section 4.1.1, Gestionnaire de service, l'offrant doit fournir un gestionnaire de service qui exécute diverses fonctions, notamment agir à titre de point de contact unique, gérer l'approvisionnement et fournir des services ainsi que veiller à la qualité du service et à l'amélioration des processus. Pour veiller à ce que le Canada dispose d'une ressource qualifiée qui connaît bien le contexte du gouvernement fédéral et est en mesure de répondre à ces exigences, nous savons par expérience qu'une telle ressource doit avoir au moins cinq années d'expérience en tant que gestionnaire de service de maintenance à l'appui des marchés du gouvernement. Est-ce que le Canada voudrait bien confirmer que l'offrant doit fournir cette ressource directement (il ne doit pas s'agir d'un sous-traitant) pour s'assurer que celle-ci est directement embauchée et tenue de rendre compte, et que la ressource doit avoir les cinq années d'expérience exigée? Pour veiller à ce qu'il puisse compter sur une personne possédant les compétences pertinentes, l'État pourrait-il inclure l'exigence suivante dans la Section 4.1.1 :

o Le gestionnaire de service doit posséder au moins cinq années d'expérience en tant que gestionnaire de service de maintenance à l'appui des marchés du gouvernement. Dans sa réponse à la DOC, le soumissionnaire doit fournir une copie du curriculum vitae du gestionnaire de service proposé.

**Réponse 71:**

Cette exigence demeure inchangée.

**Question 72:**

Le Canada pourrait-il confirmer la façon dont on procède actuellement au renouvellement de l'équipement en fin de vie du groupe C des SGIR? Par exemple, si de l'équipement énuméré dans la liste est maintenant rendu en fin de vie, et que l'OEM n'offre plus le soutien pour cet équipement, SPC confirmera-t-il qu'il (i) remplacera l'équipement ou le mettra à niveau; ou (ii) supprimera cet équipement de la liste; ou (iii) gardera l'équipement sur la liste mais celui-ci nécessitera de la maintenance dans la mesure du possible seulement, de façon à ce que les niveaux de service ne s'appliquent pas à cet équipement. Le Canada pourrait-il également confirmer le processus selon lequel l'offrant doit aviser SPC de la fin de vie de l'équipement?

**Réponse 72:**

Pour l'équipement " en fin de vie ", les services de maintenance se termineront à la date de fin du soutien ou à la date de fin du contrat de maintenance, selon la première de ces conditions à se présenter. L'équipement qui est rendu à la date de fin du soutien doit être supprimé de la LPP de l'offrant.

**Question 73:**

Section 4.3.1.1, Acceptation de la commande de service - Nous comprenons que SPC émettra une commande de service lorsque le partenaire final déplace, ajoute ou modifie une pièce d'équipement ou un logiciel. Veuillez confirmer.

**Réponse 73:**

Oui. Confirmé.

**Question 74:**

Section 4.3.1.1, Acceptation de la commande de service - Si SPC omet d'émettre une commande de service à l'entrepreneur pour une pièce d'équipement ou un logiciel remplacé ou déplacé, l'entrepreneur ne peut être tenu responsable d'assurer le PGS associé et, par conséquent, il serait responsable des ANS connexes (voir 5.1.1 et 5.2.1). Veuillez confirmer.

**Réponse 74:**

Oui. Confirmé.

**Question 75:**

DOC, Section B.18 Rapports sur l'utilisation - Pour pouvoir offrir la valeur maximale à SPC et à ses partenaires qui utiliseront ce mécanisme contractuel, le Canada consentirait-il à réviser la section B.18 dans le modèle d'offre à commandes pour préciser que le soumissionnaire doit présenter des rapports mensuels sur l'utilisation, en format EXCEL?

**Réponse 75 :**

Voir l'Appendice REV-6 ci-dessous.

**Question 76:**

DOC, Généralités - Pour qu'un dispositif Avaya puisse être appuyé dans le Groupe C des SGIR (ce qui comprend Avaya dans la liste des OEM à appuyer) nous comprenons que les dispositifs Avaya doivent être munis d'une étiquette Avaya (permanente gravée) ou porter la marque " Avaya ". Tous les autres dispositifs munis d'une étiquette Nortel (permanente gravée) ou portant la marque Nortel seraient appuyés dans un volet distinct du Groupe C des SGIR propre à Nortel. Veuillez confirmer.

**Réponse 76:**

Oui. Confirmé.

**Question 77:**

Conformément à la Section 4.5.1 de l'Énoncé des travaux, l'offrant doit fournir des rapports mensuels de maintenance dans lesquels le temps maximal de remplacement et le temps maximal passé sur le lieu de travail ne sont pas indiqués. Veuillez confirmer que ces rapports doivent être établis en format EXCEL et comprendre au moins ce qui suit :

1. Plan de gestion des services
2. Date de l'incident
3. Temps nécessaire pour régler le problème de maintenance signalé
4. Emplacement du site
5. Facturation mensuelle
6. Montant total de crédit de service

**Réponse 77:**

Un format de rapport sera discuté et convenu au moment de l'attribution du contrat.

**Question 78:**

Le Canada établira-t-il, dans la réponse technique, que l'offrant soit en mesure de fournir des références pour démontrer l'historique et la réussite de la prestation de service de maintenance, à l'échelle nationale, des produits d'OEM pour lesquels il présente une réponse à l'Appendice P?

**Réponse 78:**

Il ne s'agit pas d'une exigence de la DP pour les SGIR.

**Question 79:**

Section 3 : Méthodologie d'évaluation, A.28 Déroulement de l'évaluation - (c) procéder à l'examen des installations ou des moyens techniques de l'offrant pour savoir s'ils lui permettront de répondre aux exigences de cette DOC;

Le Canada établira-t-il une exigence obligatoire (O) selon laquelle l'offrant devra fournir, dans sa soumission, une preuve qu'il possède ces capacités?

En ce qui concerne l'Appendice P : Guide de tarification du groupe C des SGIR pour Avaya Networks, nous sommes incapables d'entrer les valeurs dans la feuille de calcul. Une mise à jour de la feuille de calcul sera-t-elle fournie?

**Réponse 79:**

Se reporter à la dernière révision de l'Appendice P, dans la modification 003. Pour ce qui est de l'Appendice P, les champs Excel ont été déverrouillés dans la dernière révision.

**Question 80:**

Combien d'offrants l'État sélectionnera-t-il par fabricant, pour chaque OCIM?

**Réponse 80:**

L'État ne sélectionnera qu'un seul offrant conforme par fabricant.

**Question 81:**

À l'Appendice N, Énoncé des travaux, article 13, on demande à l'offrant de répondre aux demandes de service de maintenance faites par un client ou un autre fournisseur de service désigné. Cependant, à l'article 16, Tableau 1 - Plan de gestion de service C1, le gestionnaire d'incident n'est pas inclus dans le plan de gestion de service. Le Canada peut-il confirmer que la gestion d'incident n'est pas requise, et supprimer l'article 13?

**Réponse 81:**

Se reporter à l'Appendice N dans la modification 002 de l'invitation.

**Question 82**

Appendice N, article 16, Tableau 1 - Plan de gestion des services C1 - Un gestionnaire des incidents n'est pas requis conformément au plan de gestion des services. Dans ce cas, est-ce que le Canada pourrait, à l'article B.30, supprimer les crédits en cas d'inexécution par l'offrant dans l'offre à commandes, et également modifier les articles 5.1.2 et 5.2.2 à l'Appendice N, afin de refléter les objectifs du niveau de service?

**Réponse 82:**

Se reporter à l'Appendice N dans la modification 002 de l'invitation.

**Question 83:**

Nous aimerions que la date de clôture pour les SGIR soit reportée. Nous vous remercions de votre collaboration.

**Réponse 83:**

La date de clôture est reportée au 12 juillet 2013.

**Question 84:**

Étant donné la complexité de la présente DP concernant le partenariat, les arrangements en matière de sous-traitance et les attestations de l'OEM, le délai indiqué dans le calendrier de la DP est trop court pour pouvoir fournir une réponse détaillée et complète. Nous demandons respectueusement de bien vouloir repousser la date de clôture de deux (2) semaines afin de permettre de fournir une réponse complète et conforme.

**Réponse 84:**

La date de clôture est reportée au 12 juillet 2013.

**Question 85:**

Des limites relatives aux commandes subséquentes sont décrites à la Section B.17 du modèle de contrat. Conformément au contrat, le fournisseur a-t-il l'option de refuser une commande subséquente?

**Réponse 85:**

Non, cette exigence demeure inchangée.

**Question 86:**

Selon l'Appendice N, Section 5, Services de maintenance, paragraphe (48), l'offrant doit fournir au minimum les Plans de service de maintenance PMS-6/OMPUW-6, PMR-6 et PMRA-1 pour tout endroit qui ne figure pas dans l'Annexe S. S'il y a au Canada un endroit tellement éloigné ou difficile d'accès, le fournisseur a-t-il l'option de ne pas offrir de service à cet endroit, si les problèmes sont raisonnables et connus d'avance? (Par exemple, un commutateur de réseau à bord d'un navire de la Garde côtière dans l'Extrême-Arctique constituerait un niveau de service impossible).

**Réponse 86:**

Non, cette exigence demeure inchangée

**Question 87:**

Nous vérifions souvent dans Acahtsetventes.gc.ca les mises à jour ou les modifications à la l'OCPN pour les SGIR, mais il n'y a pas eu de mise à jour depuis la modification 002.

Nous comprenons qu'il y aura de nouvelles feuilles de calcul Excel avec lesquelles travailler et que c'est possible qu'il y ait une prolongation. Nous essayons de prévoir le niveau d'effort et le temps qui seront nécessaires.

Pouvez-vous nous indiquer s'il y a eu une modification (peut-être consultons-nous le mauvais dossier!) ou s'il y en aura une bientôt?

### Réponse 87:

La modification de l'invitation a été émise le jeudi 15 juin 2013. La date de clôture est reportée au 12 juillet 2013.

### Question 88:

Certaines questions n'ont pas encore eu de réponse, et nous avons besoin des documents définitifs pour l'impression. S'il y a report de la date de clôture, nous attendrons.

### Réponse 88:

La date de clôture est reportée au 12 juillet 2013.

### Question 89:

Étant donné que la modification n'a pas été publiée et qu'il ne reste que trois jours ouvrables avant la date de clôture, est-ce que l'État pourrait repousser celle-ci au 12 juillet?

### Réponse 89:

La date de clôture est reportée au 12 juillet 2013.

## APPENDICE "REV-6"

### 1. À B.18 *Rapports sur l'utilisation, paragraphe (a) (i)*

**SUPPRIMER:** Un rapport contenant un résumé de l'ensemble des activités menées dans le cadre de l'offre à commandes. Ce rapport doit être présenté sous forme de tableau et comprendre au moins le numéro de la commande subséquente, le nom du client, la date de passation de la commande subséquente, l'équipement ou les services demandés accompagné(s) d'une référence à la sous-catégorie de l'OCIM ainsi que la valeur totale de la commande subséquente.

**INSÉRER:** Un rapport contenant un résumé de l'ensemble des activités menées dans le cadre de l'offre à commandes. Ce rapport doit être présenté **en format Excel** sous forme de tableau et comprendre au moins le numéro de la commande subséquente, le nom du client, la date de passation de la commande subséquente, l'équipement ou les services demandés accompagné(s) d'une référence à la sous-catégorie de l'OCIM ainsi que la valeur totale de la commande subséquente.

### 2. À B.25 *Modalités de paiement, (a) Pour le groupe C des SGIR, (i)*

**SUPPRIMER:** Pour la fourniture de service de maintenance à l'usage des entités contrôlées identifiées à l'Annexe P, l'offrant sera payé selon les prix mensuels fermes

Solicitation No. - N° de l'invitation

EN869-055068/E

Amd. No. - N° de la modif.

004

Buyer ID - Id de l'acheteur

004nes

Client Ref. No. - N° de réf. du client

EN869-055068

File No. - N° du dossier

004nesEN869-055068

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

---

récurrents en vigueur, cependant sujets à une révision à la baisse conformément au paragraphe (d) ci-après.

**INSÉRER:** Pour la fourniture de service de maintenance à l'usage des entités contrôlées identifiées à l'Annexe P, l'offrant sera payé selon les prix mensuels fermes récurrents en vigueur, cependant sujets à une révision à la baisse conformément au paragraphe (B) ci-après.