

**REQUEST FOR PROPOSAL
AMENDMENT / MODIFICATION DE LA
DEMANDE DE PROPOSITION**

Return Bids to: - Retourner les soumissions à :

Shared Services Canada/Services partagés Canada

See herein / Voir dans ce document

Proposal to: Shared Services Canada

We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen 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 therefor.

Proposition à: Services partagés Canada

Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction énumérés ici sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

**Bidder's Name and Address -
Raison sociale et adresse du Fournisseur/de
l'entrepreneur**

Telephone No. - No de téléphone

() _____

Fax No. - No de télécopieur

() _____

***Bidder is required to identify below the
name and title of the individual authorized to
sign on behalf of the Bidder -
Soumissionnaire doit identifier ci-bas le
nom et le titre de la personne autorisée à
signer au nom du soumissionnaire***

Name and title/Nom et titre

Signature

Date

Title - Sujet

**Debt Management Call Centre (DMCC) Maintenance
Services**

**Solicitation No. - No de
l'invitation**

2B0KB-13-1330

Date

September 10, 2013

Solicitation closes - L'invitation prend fin

On - le 2013-09-26

At - À 2:00 P.M.

Time zone - EDT

Fuseau horaire HSE

Contracting Authority - Autorité contractante

See herein / Voir dans ce document

Telephone No. - No de telephone

(613) 562-6245

Fax No. - No de télécopieur

(613) 957-8511

Destination - Destination

See herein / Voir dans ce document

**THIS DOCUMENT CONTAINS A
SECURITY REQUIREMENT.**

**LE PRÉSENT DOCUMENT
COMPORTE UNE EXIGENCE EN
MATIÈRE DE SÉCURITÉ.**

Request for Proposal # 2B0KB-13-1330

Modification 001

La présente modification a pour objet de répondre aux questions des soumissionnaires.

Questions et Réponse

Question 1

L'État pourrait-il nous fournir les renseignements suivants :

- Inventaire des périphériques tels que la messagerie vocale et les applications de centre de contacts autres que les applications Genesys.
- Alimentation – Batteries / redresseurs ou composants à courant alternatif, le cas échéant.

Réponse 1

Applications périphériques de centre de contacts

Toutes les applications périphériques de centre de contacts sont énumérées aux annexes A et B de l'énoncé des besoins.

Renseignements sur l'alimentation

Centre d'appels de la gestion des créances (CAGC) (environnement de production)

Groupe de batteries à alimentation sans coupure (UPS)

Groupe de batteries GNB Absolyte à 24 éléments

Spécifications des éléments de batterie individuels :

Absolyte IIP

Batterie inversable

Type : 90A07

256 ampèreheures

Redresseur

Request for Proposal # 2B0KB-13-1330

Redresseur Emerson Candeo SP 48300

Laboratoire

Groupe de batteries UPS

S.O. – Le laboratoire est alimenté par un important système de génération/UPS qui n'est pas visé par les services de maintenance requis dans la demande de propositions.

Redresseur

Unité d'interconnexion et de distribution Nortel MFA 150
3 redresseurs Nortel MPR 25

Question 2

ANNEXE A, ÉNONCÉ DES BESOINS

10. (H) Services professionnels

10.1. (M) Spécialiste des applications de serveur de gestion Avaya du centre de contacts
L'entrepreneur doit fournir, sur demande, un spécialiste des applications de serveur de gestion Avaya possédant au moins deux ans d'expérience du développement et de la fourniture de scripts d'acheminement des appels. Le spécialiste devra apporter un soutien opérationnel au personnel de SPC.

10.2. (M) Spécialiste des produits Genesys

L'entrepreneur doit fournir, sur demande, un spécialiste des produits Genesys reconnu qui fournira des services de consultation et de programmation à SPC, selon les besoins. En particulier, ce spécialiste devra :

- a) créer, tester et fournir des services de programmation Genesys;
- b) apporter un soutien opérationnel au personnel de SPC.

Ce spécialiste devra avoir suivi une formation complète et posséder au moins deux ans d'expérience de la suite de produits Genesys.

En ce qui concerne les renseignements ci-dessus concernant les Services professionnels (SP), il n'y a pas d'endroit, dans la section Base de paiement de l'annexe B, où indiquer les taux horaires pour le spécialiste des applications de serveur de gestion Avaya du centre de contacts ou le spécialiste des produits Genesys. L'État pourrait-il prévoir dans la demande de propositions un endroit où les soumissionnaires pourront indiquer des taux horaires de SP pour ces deux types de ressources?

Réponse 2

Request for Proposal # 2B0KB-13-1330

Une demande de propositions révisée comprendra les changements apportés au tableau des prix, où il sera possible d'indiquer des taux horaires pour le spécialiste des applications de serveur de gestion Avaya du centre de contacts et le spécialiste des produits Genesys.

Question 3

L'État pourrait-il nous indiquer les numéros de téléphone des deux endroits suivants :

Centre d'appels de la gestion des créances (CAGC) (environnement de production) –
CS1000M (ancienne version : Opt 81)
875, chemin Heron
Ottawa (Ontario)
K1A 0L5

Laboratoire – Édifice Connaught
555, avenue Mackenzie
Ottawa (Ontario)
K0A 1B0

Réponse 3

Les numéros de téléphone du CAGC et du laboratoire ne seront fournis qu'au moment de l'attribution du contrat.

Question 4

Y a-t-il une liste des composants Genesys (matériels et logiciels) qui seront visés?

Réponse 4

Une liste des composants logiciels Genesys (avec leur version correspondante) figure sous l'en-tête Applications Genesys des annexes A et B de l'énoncé des besoins.

Le tableau ci-dessous énumère les principaux composants matériels qui hébergent les composants logiciels Genesys et indique si la maintenance est assurée par SPC ou par l'entrepreneur. La quantité comprend l'équipement situé au CAGC et au laboratoire.

Maintenance assurée par SPC – Indique que Services partagés Canada (SPC) assure la maintenance des composants matériels

Maintenance assurée par l'entrepreneur – Indique que l'entrepreneur retenu sera responsable de la maintenance des composants matériels

^{rΣ}
Request for Proposal # 2B0KB-13-1330

Composant matériel	Quantité	Maintenance
UPS HP R5500, chacun ayant quatre modules ERM	2	Assurée par SPC
Boîtier HP C3000 avec sept serveurs lames	3	Assurée par SPC
Système de stockage HP MSA2000	6	Assurée par SPC
Serveur HP ML370	5	Assurée par SPC
Carte dialogique JCT2T1EW	10	Assurée par l'entrepreneur

Question 5

L'État pourrait-il nous indiquer le numéro de série du système pour les deux PBX.

Centre d'appels de la gestion des créances (CAGC) (environnement de production) –
CS1000M (ancienne version : Opt 81)

875, chemin Heron

Ottawa (Ontario)

K1A 0L5

Laboratoire – Édifice Connaught

555, rue Mackenzie

Ottawa (Ontario)

K0A 1B0

Réponse 5

Numéros de série pour les deux PBX :

CAGC (environnement de production): **Z05054**

Laboratoire – Édifice Connaught : **407526**

Question 6

L'État pourrait-il repousser de deux semaines la première date limite pour poser de questions ou permettre une deuxième série de questions après la publication de la demande de propositions révisée.

Request for Proposal # 2B0KB-13-1330

Comme la demande de propositions a été publiée pendant les vacances estivales, nous n'avons pas pu recevoir les appréciations de nos intervenants assez rapidement pour respecter la date limite pour poser des questions, à savoir le 3 septembre. La longue fin de semaine s'étant terminée le 2 septembre, l'État pourrait-il repousser la date limite pour poser des questions jusqu'au vendredi 6 septembre?

Réponse 6

La date limite pour poser des questions sera repoussée jusqu'au 17 septembre 2013; les réponses seront fournies au plus tard le 20 septembre 2013.