

**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 20, 2013
Solicitation closes – L'invitation prend fin On – le 2013-10-17 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

Votre infrastructure technologique actuelle comprend le CCMS de Nortel, version 6, dont le fabricant n'assure plus la maintenance. Afin que des contrats de maintenance soient établis avec le fabricant, vous devrez mettre à niveau l'environnement de manière à utiliser le centre de contact d'Avaya Aurae.

L'État modifierait-il la demande de propositions (DP) pour y inclure cette mise à niveau?

Réponse 1

À l'heure actuelle, l'État n'a pas l'intention de mettre à niveau le Contact Centre Manager Server (CCMS) 6.0 d'Avaya (Nortel). Puisque le CCMS 6.0 n'est plus pris en charge par le fabricant, l'entrepreneur peut exclure la composante CCMS 6.0 des exigences de programme des services d'assurance et de soutien partenaire (PASS) d'Avaya énoncées à la section 3.1.

Question 2

En raison de la date à laquelle les réponses seront données à la dernière série de questions (20 septembre), nous n'aurons pas assez de temps pour apporter les changements qui pourraient être nécessaires et obtenir les approbations internes des soumissions. L'État pourrait-il donc prolonger la date de clôture de la DP au mercredi 2 octobre 2013?

Réponse 2

La date de clôture a été reportée au jeudi 17 octobre 2013.

Question 3

Afin de s'assurer d'offrir une solution complète et rentable, Services partagés Canada pourrait-il prolonger la date de clôture au 17 octobre 2013?

Réponse 3

La date de clôture a été reportée au jeudi 17 octobre 2013.

Question 4

Le système (n° de série Z05054) du chemin Heron indique Avaya Contact Center Release 6.0. Le système de laboratoire (n° de série 407526) de l'avenue Mackenzie indique Avaya Contact Center Release 6.0.

Pouvez-vous confirmer que ces systèmes ne sont plus utilisés?

Request for Proposal # 2B0KB-13-1330

Réponse 4

Le Contact Centre Manager Server (CCMS) 6.0 d'Avaya (Nortel) est utilisé dans l'environnement de laboratoire et l'environnement de production du Centre d'appels de la gestion des créances (CAGC). Il n'est utilisé que pour les Meridian Link Services (MLS) afin de permettre au serveur T de Genesys d'échanger des messages avec le CS1000 (environnement de production du CAGC) et le Meridian Option 61C (environnement de laboratoire). Veuillez consulter la réponse à la question 1 pour plus de détails.

Question 5

4.2.1. (O) Délai d'intervention et de rétablissement

Tableau de réponse du soumissionnaire 0

JUSTIFICATION DE LA CONFORMITÉ

L'entrepreneur doit expliquer la façon dont il compte respecter, sur place, le délai d'intervention indiqué en 0.

Est-ce que l'État peut préciser ce à quoi 0 fait référence? Le tableau ci-dessous semble être le tableau 4-2.

Réponse 5

Il y a une erreur dans le tableau de réponse du soumissionnaire de la section 4.2.1. Il devrait se lire comme suit :

TABLEAU DE RÉPONSE DU SOUMISSIONNAIRE 4.2.1 (O) Délai d'intervention et de rétablissement	
ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ	<i>Réponse du soumissionnaire</i>
JUSTIFICATION DE LA CONFORMITÉ	<i>L'entrepreneur doit expliquer la façon dont il compte respecter, sur place, le délai d'intervention indiqué dans le tableau 4-2 Catégories d'interruption et délais d'intervention.</i>
(O) Délai d'intervention et de rétablissement pour le CAGC et le système téléphonique du laboratoire et le nombre de techniciens, ainsi que l'emplacement de ceux-ci, qui seront disponibles pour offrir du soutien à chaque emplacement.	
<i>Réponse</i>	
RENOI À DE L'INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE	
<i>Réponse du soumissionnaire</i>	