

**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

**Les services d'entretien du centre d'appels
de la gestion des créances (CAGC)**

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

2B0KB-13-1330

Date

Le 9 octobre, 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 003

La présente modification vise à répondre à une question concernant la demande de soumissions 2B0KB-13-1330 et à modifier l'Énoncé de travaux (EDT).

Question

Dans votre réponse à la question n° 1 de la modification n° 2, vous avez indiqué que les soumissionnaires peuvent exclure la composante CCMS 6.0 des exigences de programme des services d'assurance et de soutien partenaire (PASS).

En fait, le maillon faible dans votre environnement sera les Meridian Link Services (MLS) de la composante CCMS. Ainsi, il y aura des répercussions sur d'autres éléments de la demande de soumissions, comme les accords sur les niveaux de service (ANS) et même pour la solution Genesys. La solution Genesys dépend grandement des MLS de la composante CCMS. Sans ces services, Genesys ne sera pas connectée à PBX.

L'État peut-il confirmer les éléments suivants?

1. Veuillez supprimer de la DP le libellé lié à la maintenance de la composante CCMS des paragraphes 3.3 et 3.4.

Réponse: Les paragraphes 3.3 et 3.4 seront mis à jour pour limiter la portée des services de maintenance pour la composante CCMS.

2. Veuillez confirmer que les pénalités de l'ANS ne s'appliqueront pas dans les cas où une panne est liée aux Meridian Link Services (MLS) de la composante CCMS.

Réponse : Le paragraphe 13.1 sera mis à jour et on y ajoutera une clause qui traitera des pénalités des ANS concernant la composante CCMS.

Veillez ajouter les conditions suivantes aux paragraphes 3.3 et 3.4 de l'EDT :

Comme le Contact Centre Manager Server (CCMS) 6.0 d'Avaya (Nortel) n'est plus pris en charge par le fabricant, les services de maintenance pour ce logiciel doivent se limiter à :

- a) la maintenance préventive;
 - b) le diagnostic et la réparation;
 - c) la maintenance et les rapports sur le service;
 - d) le soutien technique.
- a) Si l'État décide de recourir à un logiciel remplaçant le Contact Centre Manager Server (CCMS) 6.0 d'Avaya (Nortel) qui est pris en charge par le fabricant, l'ensemble des

Request for Proposal # 2B0KB-13-1330

services de maintenance indiqués au paragraphe 3.2 s'appliqueront au logiciel remplaçant.

Veillez ajouter les conditions suivantes au paragraphe 13.1 de l'EDT :

Si une panne du système téléphonique se produit en raison d'une défaillance du lien CTI, les conditions suivantes s'appliquent :

- b) L'entrepreneur doit respecter les délais d'intervention et de rétablissement indiqués au paragraphe 4.2.1.
- c) Une panne du système téléphonique sera jugée comme une panne justifiée si l'entrepreneur fournit des preuves concluantes à l'État qui démontrent que la cause principale de la défaillance du lien CTI était le Contact Centre Manager Server (CCMS) 6.0 d'Avaya (Nortel).
Si l'État décide d'avoir recours à un logiciel remplaçant le Contact Centre Manager Server (CCMS) 6.0 d'Avaya (Nortel) pris en charge par le fabricant, une défaillance du lien CTI causé par le logiciel successeur ne sera pas jugée comme une panne justifiée.