

RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:
Bid Receiving Public Works and Government
Services Canada/Réception des soumissions Travaux
publics et Services gouvernementaux Canada
800 Burrard Street, 2nd Floor
800, rue Burrard, 2e étage
Vancouver, BC V6Z 0B9
Bid Fax: (604) 775-7526

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
Public Works and Government Services Canada -
Pacific Region
800 Burrard Street, 12th Floor
800, rue Burrard, 12e étage
Vancouver, BC V6Z 0B9

| | |
|---|--|
| Title - Sujet SGI: EDSC, AAC, ACIA | |
| Solicitation No. - N° de l'invitation EZ107-140001/A | Amendment No. - N° modif. 003 |
| Client Reference No. - N° de référence du client EZ107-140001 | Date 2013-11-14 |
| GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$VAN-579-7098 | |
| File No. - N° de dossier VAN-3-36162 (579) | CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME |
| Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2013-12-03 | |
| Time Zone Fuseau horaire Pacific Standard Time PST | |
| F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/> | |
| Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Steckhan, Curt | Buyer Id - Id de l'acheteur van579 |
| Telephone No. - N° de téléphone (604) 666-1465 () | FAX No. - N° de FAX (604) 775-7526 |
| Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: See herein | |

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Solicitation No. - N° de l'invitation

EZ107-140001/A

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

EZ107-140001

Amd. No. - N° de la modif.

003

File No. - N° du dossier

VAN-3-36162

Buyer ID - Id de l'acheteur

van579

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

Modification 003

Modification 003

Le présent document vise à répondre à des questions et à modifier la demande de soumissions. Le document distribué lors de la réunion des soumissionnaires ne constitue pas une modification formelle.

La modification 003 contient des précisions et l'emporte sur tout renseignement fourni lors de la réunion des soumissionnaires.

Questions et réponses

- Q1 : La portée de la demande de proposition (DP) inclut-elle la prise en charge de toutes les imprimantes actuelles et devons-nous fournir les pièces?
- R1 : Oui, tous les appareils doivent être entretenus, qu'ils appartiennent au Canada ou au fournisseur. De plus, l'entrepreneur doit assurer l'entretien continu et la prise en charge des appareils existants tout en gardant à l'esprit que ces réparations pourraient invalider le reste de la garantie.
- Q2 : Pouvons-nous seulement fournir des services dans une région ou un ministère donné si nous sommes retenus? Pouvons-nous choisir le ministère et la région en question?
- R2 : Non, l'entrepreneur doit fournir des services à toutes les régions et aux trois ministères, sans exception.
- Q3 : La présentation des différents rapports sur l'utilisation de l'imprimante, la disponibilité du service, la satisfaction des utilisateurs ainsi que les coûts doit-elle être effectuée conformément à l'annexe E (pages 46 et 47). Par exemple, doit-on suivre le modèle présenté? Y a-t-il de la souplesse à cet égard et dans l'affirmative, quelle est notre marge de manœuvre? Bon nombre de rapports sont mensuels, mais peuvent-ils être trimestriels?
- R3 : L'entrepreneur dispose d'une certaine latitude et peut présenter un ensemble de rapports standard à condition qu'ils contiennent au minimum l'information qui figure à l'annexe E. Quant à la fréquence des rapports, l'annexe E décrit cette dernière pour chaque type de rapports. Les ministères pourraient faire preuve d'une certaine souplesse en acceptant un calendrier de présentation des rapports différent.
- Q4 : Les exigences relatives à la comptabilité prévoient la surveillance de l'utilisation des services d'impression, l'établissement de structures de facturation définies par les ministères et la facturation précise des services. Quelle est la portée de ces exigences? Pouvez-vous fournir davantage de précisions?
- R4 : L'entrepreneur doit présenter une facture mensuelle consolidée du coût par impression (CPI) à chaque ministère selon le volume d'impression des utilisateurs respectifs. Le ministère peut demander au soumissionnaire d'indiquer l'utilisation des services d'impression par direction générale ou par région et lui fournira la structure de codage nécessaire pour effectuer cela à l'aide de son outil d'établissement de rapports.
- Q5 : En ce qui a trait à la meilleure compréhension des mathématiques afin d'établir le CPI à la page 59, de quoi devons-nous tous tenir compte? À quels appareils fait-on référence (s'il s'agit d'imprimantes, lesquelles et combien?) et si possible, pouvons-nous avoir un

- exemple de la façon dont un fournisseur peut obtenir les données exigées? (Est-ce par ministère ou selon d'autres variables?) Précisément, qu'est-ce que le CPI doit inclure?
- R5 : Le CPI inclut tous les services et l'équipement décrits à l'annexe A, à l'exception de ceux qui figurent à la section A2.7.
- Q6 : Nous souhaitons obtenir la DP en version Word et Excel.
- A6 : Des versions natives en format Excel des appendices étaient jointes à la modification 001. Cependant, la version Word des documents de la DP ne sera pas fournie.
- Q7 : En ce qui a trait au point E3.4.1, nous sommes d'avis que les appels devraient tout d'abord être acheminés au guichet de dépannage d'EDSC. L'un des buts énoncés dans le résumé consiste « à améliorer la satisfaction des clients et à accroître la productivité des utilisateurs ». D'après notre expérience, il est essentiel d'assurer l'uniformité et la simplicité pour les utilisateurs finaux afin d'atteindre ces objectifs. Ainsi, nous recommandons un modèle dans lequel **TOUS** les appels de soutien sont acheminés aux guichets de dépannage existants à l'heure actuelle. Ils peuvent fournir le premier niveau de soutien et déterminer si le problème est attribuable à l'imprimante ou à autre chose (réseau, ordinateur, etc.). Une fois qu'il a déterminé qu'une imprimante ou un appareil multifonction est en cause, le guichet de dépannage peut faire passer la demande de soutien au niveau supérieur vers l'équipe de soutien du fournisseur. Cela simplifie le processus pour l'utilisateur final, en plus de réduire la confusion, surtout quand on songe que 1 551 appareils sont en cause. De plus, en limitant les appels au guichet de dépannage, les fournisseurs peuvent réduire le CPI.
- R7 : L'entrepreneur doit offrir un service de guichet de dépannage bilingue pour tous les appels de service décrits dans les documents de la DP (soit entretien, prise en charge, fournitures renouvelables, déménagement, formation, etc.). Les demandes d'accès des utilisateurs aux imprimantes ou, dans le cas d'AAC et de l'ACIA d'annulation d'impressions sur leurs serveurs, seront dirigées aux guichets de dépannage du ministère concerné. Le Canada s'assurera que des processus sont en place pour limiter les appels transmis par erreur au fournisseur et pourrait décider que tous les appels seront acheminés au guichet de dépannage interne avant d'être transmis au fournisseur. Dans un cas comme dans l'autre, il doit y avoir un processus en place pour acheminer les appels au fournisseur de service concerné s'il advenait qu'un appel soit transmis par erreur.
- Q8 : On mentionne qu'un modèle de remplacement de cinq ans est exigé. Cela signifie que l'inventaire devra être remplacé au mois deux fois au cours des sept premières années du mandat pour tout appareil installé au cours des deux premières années. Si une ENS est en place et que l'équipement fonctionne bien, pourquoi ne pas permettre au fournisseur de réduire les coûts en conservant un plus grand nombre d'appareils pendant sept ans? Le fournisseur demeure obligé d'entretenir ces unités et de respecter l'ENS. Cela créerait un CPI plus faible sans nuire à ESDC.
- R8 : Le cycle de vie de l'imprimante sera de cinq ans. Selon l'approche prévue en matière de remplacement de l'équipement, un petit pourcentage d'appareils devrait probablement être remplacé deux fois pendant la durée du contrat. Raison : problèmes de fiabilité des appareils de plus de cinq ans et leur incidence négative sur les utilisateurs.

- Q9 : À l'annexe C, l'ENS devrait contenir des pénalités en cas de non-exécution de la part du fournisseur. Ces pénalités sont standard dans la plupart des contrats de gestion des services d'impression (GSI) de nos jours. Des pénalités relatives à l'ENS devraient être ajoutées ou du moins cotées.
- R9 : Bien qu'aucune pénalité liée au rendement ne fasse partie du contrat, les ministères surveilleront le rendement du fournisseur en fonction des niveaux de service et prendront les mesures nécessaires à l'endroit de ce dernier en cas de non-exécution, conformément aux modalités du contrat.
- Q10 : À l'annexe F, on mentionne la capacité d'impression en format 11 x 17 des appareils multifonctions. Ne serait-il pas dans l'intérêt d'EDSC de demander le format 11 x 17 dans les autres imprimantes également? Au minimum, une catégorie pour les grandes imprimantes au laser qui peuvent imprimer en format 11 x 17, en couleur et en noir et blanc n'ajouterait-elle pas de la valeur pour RHDDC? Cela offrirait une fonction d'impression dans ce type de format au besoin, sans devoir investir dans un appareil multifonction plus dispendieux.
- R10 : Compte tenu de notre exigence visant à ce que la proportion des appareils multifonctions passe à 70 % de l'inventaire, nous ne voyons pas la nécessité d'avoir accès à des imprimantes qui peuvent imprimer en format 11 x 17 puisque la majorité, voire la totalité, des sites aura au moins un appareil multifonction qui répondra à ce besoin.
- Q11 : Nous estimons que les exigences de sécurité sont minimales dans cette DP. Nous sommes d'avis qu'il faudrait dépasser les exigences de sécurité qui figurent à la page 50 de 95. En guise de spécifications obligatoires, à tout le moins, des exigences cotées et des points supplémentaires devraient être accordés aux fournisseurs qui peuvent démontrer qu'ils vont au-delà des exigences pour protéger les données du Canada. Nous trouvons que cela serait important pour EDSC, car la nature des renseignements publics entourant les ressources humaines est assurément confidentielle et exige ainsi un niveau de sécurité élevé. Au minimum, il faudrait accorder une réduction de la cote numérique, comme TPSGC le fait pour les nouvelles OCPN.
- R11 : Dans la définition des exigences de sécurité relatives aux imprimantes à la page 50 de 95, nous tentons d'obtenir un équilibre entre la protection des renseignements et la grande disponibilité sur le marché d'appareils qui répondent à ces exigences. Ainsi, nous sommes d'avis que les normes de sécurité qui figurent dans les spécifications techniques de la DP sont adéquates.
- Q12 : Par le passé, nous avons constaté que les services fournis sur place, tel que mentionné au point A2.7.1.4 dans les bureaux de petite taille ou éloignés, selon le secteur d'activité ou le ministère, sont extrêmement coûteux. Dans le meilleur des cas, cela est seulement réaliste dans les zones métropolitaines très peuplées. Cela ne devrait pas faire partie de l'évaluation SINON vous devriez définir dans quels secteurs et emplacements vous voulez que le fournisseur offre ces services. Dans le contexte actuel, on parle de 500 heures par année, lesquelles pourraient être réparties entre tous les bureaux, ce qui fera augmenter le CPI.

- R12 : On s'attend à ce que ce service soit uniquement requis dans les bureaux qui comptent environ 750 employés et plus. À l'heure actuelle, seulement un ou deux bureaux d'AAC/ACIA dans la RCN souhaitent offrir ces services à leurs utilisateurs.
- Q13 : En ce qui a trait au point C2 aux pages 70 et 71, nous estimons que les références obligatoires devraient être au Canada seulement et ne pas inclure les États-Unis. Si vous acceptez les références en provenance des États-Unis, tel que suggéré à la page 71, cela pourrait permettre à certaines organisations américaines qui détiennent peu ou pas d'expérience des infrastructures canadiennes de répondre à la présente DP.
- R13 : Pour les besoins de l'évaluation du point C2, les projets de référence acceptables auront été réalisés au Canada, dans l'Union européenne ou aux États-Unis.
- Q14 : À titre de commentaire général sur les pages 67 à 71, vos exigences obligatoires et cotées initiales dans la DP fournie en guise d'exemple dans la demande d'information étaient beaucoup plus strictes et cadraient davantage avec ce type de projet. Les nouvelles spécifications de la présente DP sont trop relâchées et tiennent compte de projets de trop petite envergure à titre de références.
- R14 : Selon les commentaires que nous avons obtenus dans le cadre de la demande d'information au cours de l'été, on nous a fait remarquer que la GSI est une offre de service relativement nouvelle et que par conséquent, pour s'assurer que les soumissionnaires éventuels répondent aux exigences obligatoires en matière d'expérience acquise lors de projets, nous avons réduit le nombre de bureaux de 100 à 50 dans les exigences finales. Cependant, nous accorderons des points cotés supplémentaires pour l'expérience de la prestation de GSI dans les sites comportant 100 bureaux et plus.
- Q15 : Ne devriez-vous pas accorder des points cotés pour les facteurs relatifs à la consommation énergétique typique (CET) la plus faible puisqu'ils sont facilement mesurables et qu'ils entraînent des économies importantes sur le plan environnemental pour le gouvernement?
- R15 : L'exigence cotée E3.3.4 soustrait des points pour l'équipement proposé qui fonctionne à l'aide d'un circuit 20A ou 220V. Ainsi, nous avons déjà traité cette recommandation.
- Q16 : À titre de commentaire général, il n'y a pas de point coté pour l'équipement qui dépasse les spécifications. Cela favorise les solutions à faible coût et réduit la productivité et la fiabilité pour l'utilisateur.
- R16 : Puisqu'il s'agit d'un contrat de service, nous mettons l'accent non pas sur les spécifications relatives à l'équipement, mais bien sur l'assurance que les utilisateurs auront accès à la technologie la plus efficace et la plus récente afin de répondre à leurs besoins en matière de services d'impression. Ainsi, nous nous attendons à ce que les fournisseurs collaborent avec les ministères pour s'assurer que le bon équipement qui comporte les caractéristiques recherchées est installé et mis à niveau au besoin.
- R17 : Nous estimons qu'un projet de cette envergure devrait faire l'objet d'une présentation officielle de la part des fournisseurs retenus de façon préliminaire. Les présentations devraient être cotées.
- R17 : Les ministères ont déjà convenu que les présentations officielles ne feront pas partie de la présente DP.

- Q18 : Annexe B – EDSC devrait songer à un nombre d'impressions minimal garanti par année pour chaque année afin que les vendeurs puissent offrir un CPI plus faible. À l'heure actuelle, le fournisseur assume tous les risques sans garantie d'impression.
- R18 : Le Canada ne veut pas être tenu de payer pour des services qu'il n'a pas utilisés. Il ignore quel volume d'impression qu'un soumissionnaire doit obtenir afin de faire ses frais chaque année. Ainsi, aucun volume d'impression minimal ne fera partie de la présente DP.
- Q19 : Annexe B – les fournisseurs ne sont pas tenus d'indiquer un nombre minimal d'unités afin d'établir un CPI dans leur soumission. Il sera impossible d'assurer l'uniformité des soumissions des fournisseurs. Ainsi, chaque fournisseur formulera des hypothèses sur le nombre d'unités dont il a besoin pour répondre à la demande d'EDSC. Les fournisseurs calculeront le nombre d'unités dont ils ont besoin pour respecter le ratio entre les utilisateurs et les appareils, peu importe la demande et les exigences fonctionnelles du ministère. Nous soutenons qu'il devrait y avoir des quantités et des modèles minimaux afin de favoriser l'uniformité. Nous estimons que le Canada peut préciser le modèle d'établissement des prix afin de réduire les risques comme suit :
- Demander aux soumissionnaires d'énoncer clairement les hypothèses qu'ils ont formulées relativement aux facteurs qui apparaissent ci-dessus ainsi que l'incidence prévue des changements d'hypothèses sur le prix final;
 - Décrire l'état visé à l'avenir, notamment la quantité attendue d'appareils dans chaque catégorie (conservés et nouveaux) et le volume moyen par appareil, selon la catégorie, ce qui servira à établir une base de comparaison entre les différents prix proposés.
- R : 19 Il s'agit d'un contrat de service. Ainsi, le soumissionnaire retenu devra installer le nombre d'appareils requis afin de répondre aux besoins d'impression de chacun des trois ministères, selon l'évaluation complète qu'il mènera dans leurs bureaux. La DP contient des principes de conception, des ratios visés pour l'état final, le nombre de sites et d'employés et d'autres renseignements pertinents qui devraient permettre aux entrepreneurs d'estimer le nombre d'appareils nécessaires pendant la durée du contrat. Tel que mentionné lors de la séance de Q & R, on estime que de 3 000 à 4 000 appareils devront être fournis et installés. Ce nombre comprend les quelque 500 appareils utilisés par le public dans les centres de Service Canada.
- Q20 : En ce qui concerne les logiciels de gestion à distance, est-ce que les données recueillies pourront quitter le réseau ou seront-elles uniquement accessibles à l'intérieur du pare-feu des ministères?
- R20 : Pour respecter les exigences de sécurité des ministères et du CSTC en matière de TI, on doit présumer que les ministères permettront seulement les transferts de données vers l'extérieur à l'aide des protocoles HTTP, HTTPS, FTP et SMTP. Ainsi, les fournisseurs devraient présumer qu'ils n'auront pas de connexion d'entrée.
- Q21 : Vu le temps alloué aux réponses et la quantité de renseignements nécessaire pour répondre, le Canada accepte-t-il de reporter de deux semaines la date limite de la présente DP?
- R21 : Le Canada accepte de prolonger le délai de 14 jours (voir la section sur les modifications pour obtenir la nouvelle date limite).

- Q22 : Puisque les exigences en matière de catégories d'équipement sont si vastes, sera-t-il possible d'ajuster les spécifications pour assurer le caractère concurrentiel de la présente DP? Par exemple, le poids maximal des appareils noir et blanc d'une même catégorie.
- R22 : Aucun changement à la taille ou au poids maximal de ces appareils ne sera envisagé puisqu'ils doivent être portables et pouvoir être entreposés dans un classeur au besoin.
- Q23 : Pouvez-vous décrire l'environnement de Passeports Canada, p. ex, volumes, liste d'appareils, locations en cours, emplacement des bureaux, etc.?
- R23 : L'information sur la location des appareils multifonctions de Passeport Canada figure dans la liste des appareils multifonctions loués. Même si nous ne disposons pas des volumes d'impression, nous suggérons que les entrepreneurs se basent sur un volume de 400 pages imprimées par employé par mois à titre d'estimation. Selon une estimation de 2 000 employés, cela correspond à environ 9,6M d'impressions supplémentaires (monochrome et couleur). Tous les bureaux ont été intégrés et figurent déjà sur la liste. Hormis les appareils multifonctions loués, nous ne disposons pas du nombre d'imprimantes existantes à l'heure actuelle.
- Q24 : Quelle est la définition des termes conseiller principal, intermédiaire et subalterne et quelle est la différence entre ces postes?
- R24 : **Conseiller principal**
- Conseiller ou analyste stratégique
 - Plus de 10 ans d'expérience de la gestion de projet, de l'analyse de gestion et des services-conseils
- Conseiller intermédiaire**
- Analyste de gestion, gestionnaire de projet ou de la mise en oeuvre
 - Plus de 5 années d'expérience en tant qu'analyste de gestion ou que gestionnaire de projet
- Conseiller subalterne**
- Personnel qui détient des connaissances pratiques
 - De 1 à 4 années d'expérience en tant qu'analyste de gestion ou technique
- Q25 : À la page 45 de l'annexe D qui mentionne les imprimantes louées et les dates d'expiration, différents appareils sont énumérés ainsi que leur date d'expiration. Bon nombre d'entre eux ont déjà atteint leur date d'expiration. Qu'est-il advenu de ces locations et appareils? Les locations ont-elles été prolongées de deux ans, les appareils sont-ils excédentaires ou de nouvelles ententes de locations ont-elles été conclues?
- R25 : En attendant l'attribution du contrat, les locations d'appareils multifonctions qui prennent fin ont été prolongées pendant un an ou sur une base mensuelle. Nous tentons d'obtenir des renseignements plus à jour sur la location d'appareils multifonctions, mais il est peu probable que nous les obtiendrons avant la date limite de la DP.
- Q26 : EDSC, AAC et l'ACIA veulent-ils que les données sur tous les appareils soient acheminées à l'entreprise retenue à l'aide d'un logiciel ou ces renseignements seront-ils transmis à un emplacement central au sein des ministères puis acheminés à l'entreprise retenue?

- R26 : Tel que mentionné à la question 20, chaque ministère permettra le transfert de sortie des données à l'aide de protocoles précis.
- Q27 : Compte tenu de l'ampleur de l'exigence et du moment choisi pour la réunion des soumissionnaires, nous demandons de reporter la date limite de 4 semaines jusqu'au 17 décembre.
- R27 : Dans la réponse à la Q21, le Canada accorde 14 jours supplémentaires (voir la section sur les modifications pour obtenir la nouvelle date limite).
- Q28 : Les appareils A3 représentent 70 % de l'exigence et on mentionne qu'ils doivent tous être des imprimantes multifonctions. L'inventaire combiné des trois ministères qui compte environ 1 500 appareils A3 sur un total de 9 000 appareils représente 16,7 % de l'inventaire. À l'avenir, on souhaite que ce nombre atteigne de 3 100 à 4 600 appareils ou 70 % de l'inventaire. Même si nous convenons qu'il est raisonnable d'accroître la proportion des appareils multifonctions à 70 % de l'inventaire, nous ne voyons pas l'utilité d'accroître cet inventaire de 207 % alors que l'impression à l'aide des appareils de format A3 ne représente en moyenne que de 3 à 5 % de l'exigence totale des services d'impression. En exigeant des appareils en format A3, vous faites augmenter le coût du nouvel inventaire. Si l'objectif est de réaliser des économies, seriez-vous prêt à décider de ce qui est nécessaire en fonction des résultats de l'évaluation afin d'offrir des services améliorés aux utilisateurs finaux au lieu d'avoir un pourcentage préétabli d'appareils A3?
- R28 : Nous voulons accroître le nombre d'imprimantes multifonctions afin d'améliorer la disponibilité de certaines fonctions, notamment la numérisation, afin de réduire le nombre de télécopieurs et de scanners qui sont utilisés à l'heure actuelle dans l'ensemble des ministères.
- Q29 : Étant donné que les fournisseurs ont passé beaucoup de temps cet été à répondre à la demande d'information et qu'il semble y avoir peu de changements entre la présente DP et la demande d'information, pourriez-vous fournir le résumé des changements apportés dans le cadre du processus de consultation avec l'industrie lors de la demande d'information?
- R29 : Le processus de demande d'information est séparé et distinct de celui de la DP et les résultats ne sont pas nécessairement connexes. Cela dit, nous pouvons affirmer que les principaux changements apportés à la DP en raison du processus de la demande d'information sont les suivants :
- le cycle de vie des appareils est passé de 4 à 5 ans;
 - le papier a été retiré des exigences;
 - nous avons inclus différents types de ressources à fournir en fonction des besoins;
 - le libellé de la DP a été mis à jour afin de préciser certains énoncés ambigus et de corriger certaines affirmations contradictoires

- Q30 : Au point A.2.1.3.2.6, le Canada veut-il que les frais d'enlèvement et de disposition des appareils existants fassent partie du coût global par page ou qu'ils soient indiqués séparément?
- R31 : Le Canada sera entièrement responsable de tous les coûts associés à l'expédition et à la disposition des appareils existants qui lui appartiennent. Le fournisseur devra travailler avec le Canada pour déterminer quels appareils doivent être remplacés et veiller à l'enlèvement du disque dur, au nettoyage et à la disposition, s'il y a lieu. Les coûts associés à la disposition des imprimantes fournies par le fournisseur doivent figurer dans le CPI.
- Q32 : Facturation : dans la DP, on indique que des factures doivent être créées et envoyées à chaque ministère. Combien de factures de CPI distinctes seront nécessaires?
- R32 : L'entrepreneur doit fournir une seule facture consolidée à chaque ministère, soit trois factures en tout. Les ministères peuvent demander au fournisseur de présenter la répartition des coûts du volume d'impression selon les codes ministériels fournis, mais cela sera effectué lors du processus de présentation des rapports et non pas lors du processus de facturation.
- Q33 : Vous dites que les ministères pourraient exercer leurs années d'option. Cela veut-il dire que l'un d'entre eux pourrait exercer une option d'abstention?
- R33 : Non, nous avons convenu que cela s'applique à tous les ministères, car il s'agit d'un partenariat.
- Q34 : Appareils fournis par l'entrepreneur...
- R34 : Ils sont fournis dans le cadre du contrat et font partie du CPI.
- Q35 : À la fin de la première année, le 2 % est-il retiré ou peut-il passer à 4 %?
- R35 : Non, il s'agit de 2 % par année.
- Q36 : Pour les appareils sous garantie qui sont défectueux, voulez-vous qu'ils soient réparés ou remplacés?
- R36 : Cela dépend si l'appareil peut être réparé. Dans la négative, il doit être remplacé.
- Q37 : En ce qui a trait aux nouveaux appareils qui seront installés, qui devra payer l'installation des branchements électriques ou de réseau, s'il y a lieu?
- R37 : Si l'installation d'un nouvel appareil exige une prise électrique nouvelle ou modifiée ou encore d'autres câbles de réseaux, le Canada assumera ces coûts, à condition qu'ils soient approuvés au préalable par le responsable ministériel désigné de la GSI.
- Q38 : L'enlèvement du disque dur doit-il être effectué sur place?
- R38 : Les disques durs doivent être retirés sur place. Par contre, s'ils sont nettoyés sur les lieux, ils peuvent être retirés et éliminés hors site. Le nettoyage doit être effectué conformément aux lignes directrices du CSTC <http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/publications/itsg-csti/itsg06-fra.html>.
- Q39 : L'enlèvement du disque dur fait-il l'objet d'une autorisation de tâche?
- R39 : Non, il doit être inclus dans le CPI.

Q 40 : Pouvons-nous utiliser la vidéoconférence dans le cadre de la formation?

R40 : Le Canda a éliminé l'exigence d'offrir de la formation sur place pour les groupes de 10 personnes ou plus. Ainsi, la vidéoconférence ne sera pas nécessaire. Veuillez consulter la section des modifications pour obtenir le texte révisé.

- Q41 : Précision au sujet du format 11 x 17 – s'il n'y a pas d'exigence en matière de plateau d'alimentation, on ne doit pas en fournir, mais est-ce que cette capacité pourrait être nécessaire à l'avenir?
- R51 : Cela est laissé à la discrétion de l'entrepreneur. Le plateau d'alimentation est peut-être disponible, mais il n'est pas installé.
- Q42 : Vous avez indiqué 1 000 employés sur la liste, mais ce nombre est maintenant de 750.
- R42 : Oui, le changement avait déjà été apporté dans le document préliminaire qui a été fourni lors de séance de Q & R à l'intention des soumissionnaires.
- Q43 : Donc, vous ne voulez pas examiner la consommation énergétique? Par exemple si un appareil offre une consommation équivalente ou inférieure?
- R43 : Nous pourrions envisager cela, mais des points seraient tout de même retranchés dans la grille d'évaluation utilisée à l'heure actuelle.
- Q44 : Si les besoins de conception relatifs à l'impression couleur ou monochrome devenaient plus importants, existe-t-il une disposition permettant de modifier le CPI?
- R44 : Non, le CPI demeure tel quel.
- Q45 : À l'annexe G, nous devons indiquer tous les coûts par page. Quel sera le processus de validation utilisé? Quel est le cadre entourant la procédure?
- R45 : Les ministères ont fourni un ensemble de principes de conception et d'hypothèses pour aider les entrepreneurs à mener leur évaluation. Nous voulons travailler en collaboration avec les entrepreneurs. Chaque site évalué devra être approuvé par les ministères. Ainsi, nous nous assurerons que la proposition définitive est conforme aux principes de conception et que tout les frais couverts par les ministères, comme les locaux, le réseau et les installations électriques ont inclus dans l'équation.
- Q 46 : Comment l'évaluation par les utilisateurs finaux sera-t-elle traitée? Comment le fournisseur peut-il se protéger contre les coûts plus élevés associés aux besoins des utilisateurs qui ne sont pas conformes aux principes de conception des ministères?
- R46 : L'entrepreneur devra consulter la communauté des utilisateurs afin de s'assurer que les appareils et leurs caractéristiques répondent aux besoins. Par la suite, le fournisseur proposera une solution définitive qui tiendra compte des besoins des utilisateurs et des principes de conception des ministères ainsi que de l'emplacement actuel des imprimantes. Le plan définitif ne devra pas être approuvé par la communauté des utilisateurs, mais uniquement par le représentant ministériel désigné de la GSI.
- Q47 : Comment les exceptions aux principes de conception seront-elles traitées (p. ex. prestation d'imprimantes locales)
- R47 : Chaque ministère aura un processus d'exception pour composer avec les situations particulières, comme l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, les besoins d'impression spéciaux auxquels les imprimantes du réseau ne peuvent pas répondre, etc. L'entrepreneur doit recueillir ces exceptions et les présenter au représentant ministériel désigné de la GSI qui les examinera et formulera une recommandation en vue des les approuver ou non. Ce processus est déjà en place et dans le cadre de ce dernier, 50 % des demandes ont été refusées.

- Q 48 : Afin d'atténuer les risques liés à l'établissement du CPI final, devons-nous faire cadrer les données financières avec les paramètres finaux?
- R48 : Le Canada a fourni suffisamment de renseignements de base et de paramètres pour permettre aux fournisseurs d'établir un CPI approprié tout en s'assurant que les services sont offerts selon les niveaux attendus et que les fournisseurs peuvent réaliser un profit. Nous sommes conscients que le fournisseur doit assumer un certain niveau de risque, mais c'est à lui de déterminer l'ampleur des risques et les coûts connexes et d'en tenir compte dans son CPI.

Questions posées après la période de Q & R à l'intention des soumissionnaires

- Q49 : Nous tentons de déterminer à quoi correspond un déploiement futur et réaliste pour le Canada en ce qui concerne le nombre d'unités par modèle et le volume de distribution par modèle selon l'emplacement. En plus de ces renseignements de base, nous devons déterminer la vitesse du déploiement afin d'appliquer un financement adéquat. L'annexe G présente une partie de l'information, mais les fournisseurs doivent effectuer un exercice de déduction auquel ils doivent s'engager financièrement. Afin de nous engager à un prix ferme, nous demandons des données suivantes :
- le nombre d'appareils par modèle et le pourcentage anticipé de variation;
 - le volume par modèle;
 - l'échéancier du déploiement ferme.
- Sinon, nous avons besoin d'un processus afin de corriger le prix si les coûts n'ont pas été couverts. Pouvez-vous livrer l'information demandée?
- R49 : Lors la période de Q & R, on a indiqué que le ratio visé du volume total prévu est d'approximativement 10-15 : 1, ce qui correspond à un approvisionnement d'environ 2 500 à 3 500 appareils. Les sections A2.1.5 et A2.1.6 présentent aux fournisseurs la vitesse de déploiement pour tous les ministères. Puisqu'il s'agit d'un contrat de service, les ministères ne jugent pas nécessaire de fournir les volumes d'impression par modèle et s'attendent à ce que le fournisseur effectue une estimation du nombre et des types d'appareils nécessaires afin de soutenir les ministères selon une division 70-30 des appareils multifonctions et des imprimantes, le nombre d'emplacements et le nombre d'employés dans ces bureaux (voir les annexes A et G).
- Q50 : Dans l'annexe du dernier addenda, vous parlez des exigences obligatoires de lecteurs de disque dur pour les imprimantes autonomes de petite, moyenne et grande taille. Pouvez-vous nous préciser ce que signifient les chiffres 4 et 5? Pourquoi les lecteurs de disque dur sont-ils exigés dans les imprimantes? Augmenter la mémoire vive ne pourrait-il pas suffire?
- R50 : Les nombres cités dans les exigences de lecteurs de disque dur correspondent à des gigaoctets (Go). La raison pour laquelle les lecteurs de disque dur sont nécessaires dans les imprimantes est relative à l'efficacité multiutilisateur. Par conséquent, le Canada n'acceptera pas une augmentation de la mémoire vive pour substituer les lecteurs de disque dur dans les imprimantes.

- Q51 : Changement des spécifications à l'annexe F. La Couronne serait-elle disposée à rendre les éléments suivants optionnels afin de permettre l'utilisation d'appareils d'impression multifonctions A4 pouvant répondre aux exigences en matière d'impression, de télécopie, de photocopie et de sécurité sans répondre aux exigences minimales de finition suivantes :
- l'agrafage aux quatre coins optionnel pour les appareils multifonctions de petite et moyenne taille;
 - le perforage à trois trous optionnel pour les imprimantes multifonctions de petite et moyenne taille;
 - l'agrafage en coin optionnel pour les imprimantes multifonctions de petite et moyenne taille;
 - châssis vertical optionnel pour les appareils multifonctions de petite et moyenne taille. S'il est optionnel, cet élément permettrait aux fournisseurs de placer des appareils de bureau peu encombrants et occupant peu d'espace aux emplacements où la surface disponible est réduite.
- R51 : L'option d'agrafage en coin doit être présente sur les appareils multifonctions sans égard à leur taille. Veuillez consulter la section sur les modifications ci-dessous afin de trouver réponses aux questions concernant l'agrafage aux quatre coins, le perforage à trois trous et les appareils multifonctions de petite et moyenne taille pouvant être posés sur une table.
- Q52 : Annexe F révisée de l'addenda 1 : l'annexe F révisée comporte quatre éléments accompagnés d'un « O* ». Pouvez-vous définir la signification de « O* »? Je pensais l'avoir aperçu à certains endroits, mais je ne parviens pas à le retrouver.
- R52 : Le O* désigne les fonctions qui doivent être offertes et, si elles sont jugées nécessaires à l'utilisateur après la phase d'évaluation, ces fonctions doivent être installées et faire partie du CPI.
- Q53 : Lors de la réunion des fournisseurs, Andre a mentionné un nombre total d'appareils se situant entre 2 500 et 3 500, et il n'y aurait aucune information fournie sur les types d'appareils (modèle, vitesse, accessoires) avant la fin de l'évaluation. Cependant, le fournisseur doit malgré tout présenter le coût global de l'impression dès maintenant. Andre a indiqué lors de la réunion des fournisseurs que les ministères ont actuellement un ratio de 1 à 8 et qu'ils ont pour objectif de parvenir à un ratio final de 1 à 10-15. À la page 21 de la DP, on mentionne que le nombre actuel d'appareils d'impression est 9 000. Selon l'information ci-dessus, comment le fournisseur peut-il établir un CPI informé et compétitif? Aucune donnée réelle ne sera accessible avant la fin des évaluations des bureaux, mais si le coût diffère de notre première estimation présentée en réponse à la DP, nous gagnerons ou perdrons de l'argent. Nous pourrions gagner beaucoup d'argent ou en perdre énormément. La variation de 1 000 appareils qui pourraient être nécessaires ou non qu'Andre a mentionnée pourrait coûter plus de 5 millions de dollars. En tant que fournisseurs, nous voudrions fournir la plus petite quantité d'équipement possible nécessaire pour effectuer le volume de travail puisque les appareils seraient utilisés à plein rendement sur le terrain. Tout est une question de calcul lorsqu'on doit parvenir à un contrat sur les coûts globaux d'impression. Le nombre d'appareils est divisé par le volume total et les coûts d'utilisation du matériel. Selon les paramètres actuels, je devrais considérer 3 500 appareils entièrement configurés d'impression en

couleur accompagnés de tous les accessoires puisqu'aucune directive n'existe pour définir les types d'appareils nécessaires.

- R53 : Le Canada a présenté à la communauté des fournisseurs l'information sur le volume annuel d'impression, le nombre d'employés, les bureaux et l'inventaire à jour des appareils d'impression en plus de ses besoins selon le ratio et le nombre d'appareils. Le Canada s'attend à ce que le fournisseur de la GSI adapte cette information en services offerts selon le CPI. Il est entendu que chaque fournisseur devra effectuer une estimation des coûts et du risque afin de déterminer le CPI. En réponse à votre commentaire précédent, le Canada a indiqué que son volume d'impression en couleur est de 15 % et nous estimons que les demandes d'impression en couleur augmenteront jusqu'à environ 30 à 35 % du volume total. Si le fournisseur suppose que tous les appareils doivent être des imprimantes couleur sans mener une évaluation des lieux de travail, il ne prend donc pas en considération les besoins des utilisateurs et ne cherche pas à répondre à la demande de service, mais plutôt à protéger ses propres intérêts.
- Q54 : Nous demandons que l'aspect consultatif soit retiré de cette sollicitation et, une fois les évaluations terminées, que la DP soit publiée de nouveau avec des renseignements à jour. Sinon, le Canada paiera pour des hypothèses ayant peu de valeur.
- R54 : Le Canada exige une GSI complète qui comprend l'évaluation des bureaux. De fait, le processus de consultation ne sera pas retiré de la demande.
- Q55 : EDSC, AAC et l'ACIA concluront une entente auprès d'un seul fournisseur pouvant s'échelonner sur une période de dix ans. Cette entente donnera au fournisseur retenu un contrôle considérable sur l'environnement d'imagerie. La Stratégie nationale d'approvisionnement pour le matériel de bureau mentionne à la page 18 que « Les stratégies d'atténuation du risque comprennent le respect des ententes sur les niveaux de services. Le contrat devra décrire de façon claire les attentes et les conséquences si les attentes n'étaient pas comblées. » TPSGC peut-il dresser une liste des conséquences si les ententes sur les niveaux de services ne sont pas respectées?
- R55 : Le Canada a introduit des ententes rigoureuses sur les niveaux de services qui peuvent selon lui être respectées par l'entrepreneur et, plus important encore, veilleront à ce que les utilisateurs reçoivent des services de qualité pendant la durée du contrat. Les conséquences sont exposées dans les Conditions générales 2035.
- Q56 : En ce qui concerne l'annexe C – Ententes sur les niveaux de services, TPSGC pourrait-il changer « Le temps d'intervention est calculé à partir du moment où l'entrepreneur a reçu un avis du Canada jusqu'à la fin des services de rectification de l'entrepreneur » par « Le temps d'intervention est calculé à partir du moment où l'entrepreneur a reçu un avis du Canada jusqu'au moment où l'entrepreneur arrive à l'emplacement pour remédier au service »? Ce changement s'appliquerait à tous les secteurs et serait plus représentatif du temps d'intervention habituel dans notre industrie. Il donnerait également plus de flexibilité à l'entrepreneur lorsque des réparations importantes nécessitent plus de temps pour être effectuées.
- R56 : Le Canada accepte le changement proposé et il a apporté une modification au contrat. En raison de ce changement, l'indicateur de rendement clé n° 5 a également été modifié et un nouvel indicateur de rendement clé n° 21 a été ajouté (voir la section sur les modifications ci-dessous).

- Q57 : Quelles conséquences seront mises en place afin de s'assurer que le fournisseur retenu respecte les ententes énoncées sur les niveaux de services? Le Canada envisagera-t-il d'ajouter des pénalités et des conséquences clairement définies si les ententes sur les niveaux de services ne sont pas respectées comme le recommande la Stratégie nationale d'approvisionnement?
- R57 : Le Canada exige que l'entrepreneur rédige de façon régulière des rapports pour les ministères dans le cadre la surveillance de ses niveaux de services. Les sections A2.6 et A2.8 demandent également que le fournisseur rencontre régulièrement les représentants ministériels afin d'échanger et de discuter sur les questions concernant les opérations et les niveaux de services et qui nécessitent une prise de décision. Tel que présenté ci-dessus, le Canada a décidé de ne pas imposer de pénalité pour non-conformité des niveaux de services, mais plutôt d'utiliser une formule de partenariat, de coopération et de modalité afin de régler la question des fournisseurs non conformes.
- Q58 : Quelles conséquences l'AMA relatif à la GSI a-t-il sur la présente DP?
- R58 : L'AMA relatif à la GSI EZ107-140001 ne fait pas partie de ce processus d'approvisionnement.
- Q59 : Page 25 – A2.1.3.2.6 – Veuillez décrire les normes ministérielles de sécurité des TI pour le formatage et la disposition des disques durs.
- R59 : Les entrepreneurs doivent appliquer des méthodes et des processus de nettoyage et de disposition qui sont conformes aux directives du CSTC et qui incluent les directives Protégé B. Les directives du CSTC peuvent être consultées à l'adresse suivante : <http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/publications/itsg-csti/itsg06-fra.html>.
- Q60 : Pouvez-vous nous donner les volumes pour l'annexe D, l'annexe A et l'annexe H?
- R60 : Le Canada a fourni les volumes annuels des trois ministères. Aucune information supplémentaire sur répartition des volumes par appareil, par bureau ou par appareil multifonctions en location ne sera remise.
- Q61 : Quelle est l'ENS pour le service d'entretien des appareils d'impression sur place?
- R61 : Les indicateurs de rendement clé n° 14 et 15 de la page 44 de 95 traitent de ces attentes à l'égard du niveau de service.
- Q62 : Selon ce que nous comprenons, l'AMA relatif à la GSI est un outil obligatoire qui doit être utilisé pour la GSI au gouvernement fédéral. L'AMA et la Stratégie nationale d'approvisionnement : Matériel de bureau indiquent qu'il s'agit du processus à suivre, c'est-à-dire que « TPSGC fera la promotion et encouragera les ministères à adopter les principes de l'optimisation de l'impression et à favoriser les bonnes pratiques de gestions grâce aux services d'arrangement en matière d'approvisionnement et d'offres permanentes de matériel informatique. » Est-ce exact? Si notre compréhension est juste, nous aimerions savoir pourquoi cette DP n'a pas été émise dans le cadre de l'AMA E60CY-07MPSA afin que seuls les fournisseurs qualifiés visés par l'arrangement actuel et certifiés par TPSGC puissent présenter une offre?
- R62 : L'AMA relatif à la GSI EZ107-14001 n'a pas été utilisé pour les deux raisons suivantes :
- L'AMA a récemment été mis à jour. Par conséquent, seul un nombre restreint de fournisseurs est qualifié dans toutes les catégories. Dès lors, afin de favoriser la concurrence, nous avons choisi de publier la DP en dehors de l'AMA.

- Dans l'AMA, on précise que les ERTG ne sont pas couvertes. Les exigences d'EDSC, d'AAC et de l'ACIA comprennent certaines ERTG. L'utilisation l'AMA relatif à la GSI dans ce contexte aurait pu avoir des conséquences sur les obligations du Canada à cet égard.
- Q63 : Page 24 – Le fournisseur doit-il remplacer les appareils d'impression tous les cinq ans pendant la période optionnelle de renouvellement suivant les sept premières années?
- R63 : En gros, oui, bien qu'il soit possible d'apporter une certaine flexibilité dans l'année finale du contrat que ce soit pour la septième année ou l'une des années optionnelle.
- Q64 : À la section 4.3 de la page 56, on précise que chaque lieu de travail doit compter au moins un appareil offrant des fonctions de numérisation et d'agrafage. À la section 4.8.5 de la page 57, on indique que tous les appareils multifonctions doivent être équipés d'une agrafeuse intégrée. Veuillez préciser si un appareil par lieu de travail convient.
- R64 : À la page 57, on dit que tous les appareils multifonctions doivent offrir des fonctions d'agrafage. À la page 56, on dit qu'au moins un appareil doit offrir des fonctions de numérisation et d'agrafage, ce qui voudrait dire qu'il doit s'agir d'un appareil multifonctions. (P. ex. si un lieu de travail nécessite deux appareils, l'un d'eux doit être un appareil multifonctions et l'autre pourrait être une imprimante, ou les deux pourraient être des appareils multifonctions.)
- Q65 : La section C2 de la page 70 laisse entendre qu'il serait possible de soumettre une référence comprenant 32 villes dans une même province. Ne devrait-il pas exister une exigence pour démontrer la capacité de couverture dans toutes les zones du Canada (afin d'établir le relevé de vos bureaux canadiens et que l'entrepreneur démontre qu'il est en mesure d'assurer la couverture complète à l'échelle nationale)?
- R65 : L'État estime que l'exigence actuelle citée à la section C2 suffit pour déterminer si l'entrepreneur est en mesure de satisfaire les besoins du contrat.
- Q66 : En ce qui concerne la section 95 de la page 43 sur les niveaux de service, quelles sont les conséquences pour un fournisseur qui n'atteint pas les objectifs? (C.-à-d. si le temps de disponibilité sur une moyenne mobile de trois mois est inférieur à 98 p. 100.) Cette situation serait-elle considérée comme une rupture de contrat?
- R66 : Oui. Le fournisseur serait avisé et devrait soumettre un plan d'action et s'y conformer pour remédier à la situation ou il risquerait de perdre le contrat.
- Q67 : Outre les conditions générales 2035 aux sections 11 et 29 et les conditions supplémentaires 4001 de la section 24, y a-t-il d'autres conditions liées à cette DP qui pourraient entraîner la résiliation du contrat?
- R67 : Les conditions générales 2035 et les conditions supplémentaires 4001 couvrent toutes les possibilités envisagées.
- Q68 : Dans l'espoir de réduire les primes de risque facturées par le fournisseur, EDSC serait-il en mesure de garantir en quelque sorte l'approbation d'une proposition conceptuelle qui serait présentée à l'avenir pour approbation par le fournisseur conformément aux lignes directrices des hypothèses et principes de conception énoncés à l'annexe G? Cela permettrait de réduire le risque pour le fournisseur et entraînerait une réduction des coûts dans un processus d'appel à la concurrence pour EDSC.

- R68 : La DP prévoit déjà que l'entrepreneur doit évaluer et recommander un état final qui respecte les principes de conception et qui répond aux besoins d'impression des utilisateurs. L'examen et l'approbation par l'État des états finaux proposés veilleraient à ce que ces derniers s'harmonisent avec les principes de conception et qu'une attention particulière est accordée à s'assurer de recommander l'emplacement des dispositifs le plus rentable (utilisation du réseau et des prises électriques existants). Bien que l'État ne peut garantir que les propositions seront approuvées conformément à la recommandation dans toutes les situations, l'objectif est de permettre à l'entrepreneur de faire appel à son expertise pour proposer l'état final le plus optimal afin de répondre aux besoins des utilisateurs.
- Q69 : Il a été mentionné lors de la réunion des soumissionnaires que le ratio employés-appareil estimé à EDSC était maintenant de 8 pour 1 après rationalisation, et que AAC et l'ACIA prévoyaient le même d'ici la fin de l'année. Cependant, selon les données qui figurent à annexe A, les ministères comptent 9 257 appareils pour un total de 39 377 employés, ce qui donne un ratio de 4,25 utilisateurs pour 1 appareil d'impression. Pouvez-vous préciser quel ratio employés-appareil est le plus représentatif de la situation actuelle? Si le ratio actuel est en fait de 8 employés pour 1 appareil, EDSC serait-il en mesure d'indiquer les imprimantes qui ont été retirées des stocks?
- R69 : Comme il en a été fait mention lors de la réunion des soumissionnaires, l'annexe A donne une estimation du nombre de lieux de travail, d'employés et d'appareils d'impression actuellement en place. Ces données contiennent des renseignements antérieurs aux efforts de rationalisation des imprimantes qui seront déployés à AAC et à l'ACIA. Elles comprennent également quelque 500 appareils qui seront retirés par EDSC entre maintenant et la fin de l'exercice. Cela explique pourquoi le ratio ne correspond pas au ratio de départ que nous prévoyons (~ 8 pour 1) lors de l'attribution du contrat.
- Q70 : Afin de réduire la prime de risque facturée par les fournisseurs, et étant donné qu'il n'existe aucun volume minimum garanti, EDSC est-il prêt à garantir une clause d'exclusivité au fournisseur choisi pour tous les dispositifs d'imagerie achetés par les 3 ministères pour la durée de ce contrat?
- R70 : Le contrat prévoit que 98 à 99 p. 100 de l'ensemble des dispositifs d'impression sont compris dans le coût par impression. Par conséquent, l'exclusivité est déjà assurée pour ces appareils. Toutefois, chaque ministère dispose d'un petit nombre d'imprimantes spécialisées (imprimantes d'ordinateurs centraux, imprimantes de laboratoire, imprimantes mobiles de poche, imprimantes pour les télétravailleurs, etc.) qui peuvent ne pas être visées par le contrat. Pour celles-ci, l'entrepreneur retenu peut être appelé à soumissionner.
- Q71 : En ce qui concerne les pièces, les fournitures renouvelables et l'entretien, veuillez confirmer si l'entretien préventif couvre les unités de fusion, les rouleaux, les kits tambour, les trousseaux d'entretien ainsi que toutes les autres pièces renouvelables ou jetables à l'exception de l'encre en poudre et du papier, et si le fournisseur est responsable de l'installation de ces éléments.
- R71 : Oui. Veuillez noter que l'approvisionnement en papier ne fait pas partie du présent contrat.

- Q72 : Ententes sur les niveaux de service : en l'absence de sanctions, l'État pourrait-il envisager d'assurer une gestion plus stricte et plus rigoureuse des ententes sur les niveaux de service afin de rendre les fournisseurs non conformes plus responsables par rapport au respect des exigences de l'entente?
- R72 : Telle est déjà l'intention.
- Q73 : Bureau de service : Veuillez préciser comment sera mesuré le respect de l'entrepreneur à l'égard du niveau de service établi dans le cadre de l'entente compte tenu du fait que l'entrepreneur doit assumer les demandes de service de premier niveau. (C.-à-d. il est peu probable que l'entrepreneur consigne les demandes de service qui ne sont pas visées par l'entente sur les niveaux de service.) Dans le but de réduire considérablement les coûts et d'améliorer la satisfaction de l'utilisateur final, EDSC pourrait-il envisager la possibilité que 1.) les demandes de service qui sont faites par l'utilisateur final directement au fournisseur 2.) passent d'abord par le guichet de dépannage d'EDSC? Il serait entendu que les demandes liées à l'impression seraient transmises directement au fournisseur.
- R73 : Comme il a été précisé lors de la conférence des soumissionnaires, l'État entend diriger les « demandes d'accès » à un dispositif d'impression aux bureaux de service ministériels et les demandes de service relatives au fonctionnement des dispositifs d'impression (réparation, fournitures renouvelables, entretien ou formation) à l'entrepreneur. Cela dit, l'État mettra en place des procédures pour minimiser les demandes de service acheminées par erreur au fournisseur et pourrait décider que toutes les demandes seront d'abord dirigées au bureau de service interne, puis réacheminées au fournisseur, le cas échéant (services de gestion d'impression et fournisseurs de bails).
- Q74 : Un modèle de bureau de service ITIL est de loin la stratégie de gestion de services d'impression la plus populaire dans ce type d'engagement. EDSC serait-il prêt à envisager la possibilité de changer ce déroulement des activités par un bureau de service conforme aux normes ITIL?
- R74 : Les ministères ont déterminé qu'une partie des économies globales réalisées en matière de gestion de services d'impression sont le fruit d'un moins grand nombre de demandes de service liées aux activités d'impression dirigées vers les bureaux de service ministériels. L'État veillera toutefois à mettre en place des processus pour minimiser les demandes acheminées par erreur au fournisseur et pourrait décider que toutes les demandes seront d'abord dirigées au bureau de service interne, puis réacheminées au fournisseur, le cas échéant (services de gestion d'impression et fournisseurs de bails), ce qui s'harmoniserait davantage avec une approche de bureau de service conforme aux normes ITIL.
- Q75 : Risque : Section A2.3.2.4 – Afin de réduire les coûts pour EDSC et d'éliminer les primes de risque facturées par le fournisseur, nous proposons que l'État trouve un compromis d'atténuation des risques pour faire face aux mises à niveau gratuites des appareils qui doivent être faites en raison de la nouvelle utilisation qu'en fait le client. Par exemple, si plus de 20 p. 100 des imprimantes nécessitent des mises à niveau ou des changements imprévus qui vont au-delà des principes de conception, EDSC pourrait-il envisager de

donner la possibilité au fournisseur de réévaluer le prix ou d'exiger une prime prédéterminée?

R75 : Non, en raison du fait qu'il s'agit d'une hypothèse et qu'on ne peut pas le prévoir au départ comme un coût potentiel dans le contrat.

Q76 : Section A2.3.2.4 – L'État pourrait-il considérer le fait de remplacer une imprimante monochrome par un dispositif d'impression en couleur comme une mise à niveau gratuite si l'utilisation qu'en fait l'utilisateur final devait changer et que l'impression couleur devait faire partie des caractéristiques requises? Quelles mesures seront mises en place pour s'assurer que toutes les imprimantes monochromes ne seront pas mise à niveau vers un dispositif d'impression en couleur à la suite de demandes formulées par les utilisateurs?

R76 : Comme on peut s'attendre à ce que le coût par impression en couleur soit considérablement plus élevé que les frais d'impression monochrome, l'État voudra s'assurer que les utilisateurs disposent d'un nombre suffisant d'imprimantes en couleur pour répondre à leurs besoins. L'annexe B décrit les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur et des ministères. De plus, toute demande de changement doit être examinée et approuvée par l'État. Ce processus est mis en œuvre pour minimiser le risque que des utilisateurs demandent des modifications à l'équipement ou des fonctions sans que cela soit justifié, et pour s'assurer que ces demandes s'harmonisent avec les principes de conception approuvés.

Q77 : À la section 8b.i. de la page 17 contenant les instructions pour la facturation, veuillez préciser ce que vous entendez par « facturation provenant d'un niveau supérieur ».

R77 : Consultez la modification.

Q78 : À la section A2.1.3.1.3 de la page 23 concernant le rapport de l'état final du site, veuillez définir ce qui pourrait être considéré comme une exception au point n° 5.

R78 : Une exception est définie comme une demande pour obtenir une imprimante qui ne respecte pas les principes de conception. Les demandes d'exception ont généralement pour but de régler les cas visés par l'obligation de prendre des mesures d'adaptation ou de répondre à des besoins organisationnels particuliers que les utilisateurs estiment ne pas pouvoir combler à l'aide des installations actuelles d'impression. Ces demandes doivent être évaluées par l'entrepreneur, et l'État doit approuver la solution recommandée.

Q79 : À la section A2.1.3.2.1.1 de la page 24 concernant le retour des appareils d'impression fournis par l'entrepreneur, veuillez confirmer qu'il s'agit bien de 2 p. 100 et non de 5 p. 100 comme indiqué dans le deuxième paragraphe.

R79 : La correction a été apportée dans la modification 001 (rendez-vous sur achatsetventes.gc.ca pour en obtenir une copie).

Q80 : Concernant la section A2.1.3.3.2 de la page 26 sur la formation et la sensibilisation, lors de la réunion des soumissionnaires, EDSC a indiqué que les vidéoconférences constitueraient une méthode acceptable pour dispenser une formation dirigée par un instructeur pour les groupes de 10 personnes ou plus réunies au même endroit à la même heure. Veuillez confirmer que tel est bien le cas.

- R80 : L'État a décidé de ne plus obliger l'entrepreneur à offrir une formation sur place pour les groupes de 10 personnes ou plus. Le texte révisé se trouve dans la section sur les modifications.
- Q81 : À la section A2.1.3.7 de la page 27 concernant la comptabilité, EDSC indique que le fournisseur doit surveiller l'utilisation des services d'impression et établir une structure de facturation interne telle que définie par les ministères. Pour permettre aux fournisseurs d'évaluer correctement la portée de l'énoncé des travaux, veuillez préciser la structure de facturation nécessaire? Nous supposons que cette exigence concernera la facturation des volumes d'impression et la facturation au bon ministère, conformément à l'annexe B.
- R81 : L'État s'attend actuellement à ce que la facturation soit effectuée à l'échelle du ministère (une seule facture pour AAC, l'ACIA et EDSC). Si un ou plusieurs ministères estiment qu'une ventilation plus importante est nécessaire, le fournisseur en sera informé. Il est également possible d'avoir recours au rapport d'utilisation plutôt que d'apporter des modifications au processus de facturation mensuelle.
- Q82 : Concernant la section A2.7.1.1 de la page 33 portant sur les services de déménagement, compte tenu du nombre de bureaux situés aux quatre coins du pays, il est difficile pour l'entrepreneur de proposer un prix unique pour les services de déménagement « hors de la région métropolitaine ». L'État accepterait-il d'augmenter le nombre de catégories de services de déménagement et d'établir une tarification au kilométrage? Cela permettrait aux entrepreneurs d'offrir à l'État des tarifs plus concurrentiels pour ces services de déménagement.
- R82 : L'État a décidé de modifier la formulation en ce qui concerne la façon dont les services de déménagement hors de la région métropolitaine sont payés.
- Q83 : Annexe B : Rôles et responsabilités - Certification continue des appareils - Veuillez préciser le processus de certification des appareils, la durée, les restrictions et les exigences prévues, y compris si la certification sera attribuée pour les trois ministères en même temps.
- R83 : Cette ligne est une erreur. Consultez la section sur les modifications ci-dessous.
- Q84 : Parmi les suivants, veuillez indiquer les éléments que le fournisseur sera autorisé à facturer en dehors du coût par impression.
- R84 : Consommation réelle d'encre en poudre qui dépasse la couverture estimée de 5 p. 100.
– **Inclus dans le coût par impression**
Pièces nécessaires à l'entretien (toute pièce non garantie par le fabricant) remplacées avant d'atteindre le rendement nominal. – **Inclus dans le coût par impression**
Demandes de service afin :
- de réparer ou de remplacer un couvercle ou un bac brisé – **Inclus dans le coût par impression;**
 - d'aider l'utilisateur aux prises avec un bourrage de papier simple – **Non inclus dans le coût par impression;**
 - de résoudre des problèmes liés au fonctionnement élémentaire de l'appareil – **Inclus dans le coût par impression;**
 - de remplacer l'encre en poudre, le papier ou les agrafes – **L'approvisionnement en encre en poudre et en agrafes ainsi que l'installation sont inclus dans le coût par impression, mais pas le papier. Si une demande de service d'équipement sur place**

est effectuée « sur demande et au besoin » dans le cadre d'une autorisation de tâche, le remplacement de l'encre en poudre ainsi que le remplissage de papier et d'agrafes seraient inclus dans l'autorisation de tâche;

- d'effectuer une tâche de maintenance pour remplacer l'unité de fusion, le tambour, le développeur, la tête d'impression, le dispositif de récupération d'encre en poudre, la trousse d'entretien ou de toute autre pièce non garantie par le fabricant – **Inclus dans le coût par impression;**
- de réparer des dommages causés par négligence ou de façon intentionnelle – **L'État serait responsable des dommages énoncés dans la section 2035 24 (2008-05-12) Responsabilité à l'égard des conditions générales.**

Q85 : À la section concernant la fonction de pliage de la page 49, veuillez définir l'exigence en matière de pliage pour les appareils multifonctions de grande taille.

R85 : Aux fins du présent contrat, le pliage désigne la capacité à plier en deux ou en trois afin d'insérer le matériel imprimé dans une enveloppe. Veuillez noter qu'il s'agit d'une exigence facultative et que, par conséquent, elle n'est pas considérée comme une dépense dans le coût par impression.

Q86 : À la section 4.6 de la page 57, la DP prévoit que « Le nombre et le type d'appareils d'impression installés dans un centre Service Canada (pour répondre aux besoins des employés) ou dans le bureau d'un cadre supérieur doivent être conformes aux normes et aux lignes directrices établies par le ministère concerné ». EDSC pourrait-il mettre ces lignes directrices à la disposition des fournisseurs, puisque celles-ci pourraient être en contradiction avec les principes de conception établis et que cela aurait un impact sur le coût par impression? De plus, EDSC serait-il en mesure de donner aux fournisseurs une estimation du nombre de centres Service Canada et de bureaux de cadres supérieurs qui seront soumis à ces normes et à ces lignes directrices?

R86 : Il existe quelque 300 centres Service Canada partout au pays. Bien que les principes de conception officiels ne soient pas encore finalisés, on peut s'attendre à ce qu'il y ait un minimum de 2 imprimantes pour répondre aux besoins des agents de Service Canada au public et, selon la configuration, 1 ou 2 imprimantes pour répondre aux besoins des employés des services de soutien. En outre, pour chaque tranche de 6 ordinateurs mis à la disposition du public, il doit y avoir 1 imprimante. Quelque 500 imprimantes sont installées à cette fin.

Il existe entre 40 et 50 bureaux de cadres supérieurs désignés à l'échelle du pays. Les principes de conception actuellement en place à EDSC prévoient une imprimante monochrome ou en couleur destinée à l'usage exclusif du personnel de soutien du cadre supérieur. Le nombre d'employés varie (4 ou plus) selon le rôle et la responsabilité du cadre supérieur.

Q87 : Concernant la section B.2.2 de la page 62 portant sur les services de déménagement, veuillez préciser ce que signifie « hors de la région métropolitaine ».

R87 : Il s'agit des bureaux qui se situent en dehors d'un rayon de 40 km de l'emplacement du bureau d'origine.

Q88 : Les ententes sur les niveaux de service qui figurent à l'appendice C ne semblent pas suivre les normes qui ont cours dans l'industrie et que l'on retrouve dans la plupart des

ententes sur la gestion de services d'impression de cette nature. Par exemple, dans un article publié par Gartner en décembre 2011, *Seven SLAs for Success with Managed Print Services*, on apprend qu'il faut « avoir recours à des sanctions pour s'assurer de faire respecter les ententes sur les niveaux de service et d'atteindre les objectifs ». TPSGC serait-il prêt à reconsidérer l'application de sanctions dans le cadre d'une entente pour se protéger contre le piètre rendement d'un fournisseur?

R88 : La réponse a été donnée à la question 57.

Q89 : En ce qui concerne les imprimantes tout-en-un dans l'appendice F, une imprimante dont le cycle d'utilisation mensuel recommandé est de 10 000 impressions sera-t-elle acceptée, puisqu'il s'agit d'un type d'appareil à faible volume d'impression, portable et léger?

R89 : L'État acceptera cette demande à condition que l'imprimante de rechange soit conforme aux exigences en matière de taille et de poids indiquées dans le tableau des spécifications techniques.

Q90 : En ce qui concerne les imprimantes personnelles au laser monochromes dans l'appendice F, TPSGC accepterait-il une imprimante sans disque dur afin de réduire les coûts? (Il s'agit d'appareils à faible volume d'impression et comme nous essayons de rationaliser les dispositifs plus coûteux et de passer à des appareils de plus grande taille à moindre coût, un disque dur ne sera pas nécessaire compte tenu du volume prévu dans cette catégorie.)

R90 : L'État acceptera les imprimantes personnelles monochromes sans disque dur à condition que les utilisateurs ne subissent pas les conséquences négatives du temps de réponse plus lent des appareils. Si des plaintes étaient reçues par rapport au temps de réponse des imprimantes ralenti par l'absence de disque dur, l'État pourrait exiger que le fournisseur en installe sans frais supplémentaires.

Q91 : En ce qui concerne l'appendice F, si un disque dur n'est pas nécessaire sur certains modèles recommandés (c.-à-d. sur une imprimante tout-en-un), le fournisseur doit-il tout de même procéder à l'initialisation du disque dur conformément aux directives de la page 49?

R91 : Si l'appareil n'est pas doté d'un disque dur, aucun logiciel d'initialisation du disque dur n'est nécessaire pour cet appareil.

Q92 : En ce qui concerne les imprimantes au laser monochromes et en couleur de taille moyenne dans l'appendice F, TPSGC pourrait-il examiner la possibilité de diminuer la capacité de rangement de papier minimale (actuellement 750 feuilles) à 600 feuilles?

R92 : L'État refuse cette demande de modification technique, puisqu'il estime que ses exigences techniques minimales sont courantes pour des appareils de cette taille.

Q93 : En ce qui concerne les imprimantes au laser de grande taille dans l'appendice F, TPSGC pourrait-il examiner la possibilité de diminuer la capacité de rangement de papier minimale (actuellement 750 feuilles) à 600 feuilles?

R93 : L'État refuse cette demande de modification technique, puisqu'il estime que ses exigences techniques minimales sont courantes pour des appareils de cette taille.

- Q94 : En ce qui concerne l'appareil multifonctions dans l'appendice F, serait-il possible pour TPSGC de modifier l'exigence relative aux pilotes Postscript afin de les rendre facultatifs plutôt qu'obligatoires?
- R94 : L'État refuse cette demande de modification technique, puisqu'elle limiterait le partage d'imprimantes entre les groupes qui nécessitent des pilotes Postscript III et ceux qui n'en ont pas besoin.
- Q95 : En ce qui concerne l'appareil multifonctions de grande taille dans l'appendice F, TPSGC accepterait-il de diminuer la capacité minimale de l'entasseur de sortie à 500 pages?
- R95 : L'État accepte de diminuer la capacité minimale de l'entasseur de sortie à 500 pages plutôt que 1 000 pages.
- Q96 : À la section E3.4.3, pouvez-vous expliquer ce que vous entendez par « processus d'examen de la gestion »?
- R96 : Ce critère d'évaluation vise à déterminer comment l'entrepreneur envisage de mesurer la satisfaction de l'utilisateur et permet à l'État de comprendre les processus internes de l'entrepreneur pour examiner et évaluer cette information.
- Q97 : Une résolution d'impression de 600 x 600 ppp en noir et blanc à l'aide d'un appareil multifonctions est largement reconnue comme étant acceptable dans l'industrie actuelle. La différence dans la qualité de l'image à l'impression monochrome n'est pas aussi perceptible à l'œil nu que s'il s'agissait d'une impression en couleur. Les documents traités par éditique et les photographies détaillées seront imprimés en couleur seulement. En ce qui concerne la qualité de la résolution d'impression en noir et blanc à l'aide d'un appareil multifonctions dans l'appendice F, serait-il possible que TPSGC passe de 1200 x 1200 ppp à 600 x 600 ppp? Cette modification diminuerait le coût dans le processus de soumission et permettrait à davantage de fournisseurs de soumissionner.
- R97 : L'État accepte de modifier les exigences techniques pour les dispositifs d'impression monochromes et diminue la qualité de la résolution d'impression à 600 X 600 ppp au lieu de 1200 X 1200 ppp.
- Q98 : Compte tenu du nombre élevé de réponses, TPSGC accepterait-il de prolonger la date de soumission de deux semaines?
- R98 : À la question 21, l'État a déjà accordé une extension de 14 jours civils (voir la section amendement pour connaître la nouvelle date de clôture).
- Q99 : Étant donné que le procès-verbal de la réunion des soumissionnaires n'est pas encore prêt et qu'on n'a toujours pas répondu aux questions posées jusqu'à présent, TPSGC accepterait-il de prolonger la période de soumission de deux semaines et de repousser la date limite de présentation des questions (15 jours après la date de clôture) pour permettre aux fournisseurs de clarifier les réponses reçues de la part de TPSGC, le cas échéant?
- R99 : Compte tenu du fait que la date de clôture de la DP a été modifiée, la date limite pour soumettre les questions sera également repoussée afin d'y correspondre.

Modifications

1. Modification de la date de clôture de la demande de soumissions

ÉTAIT : 19 novembre 2013 à 14 h

REPLACÉE PAR : 3 décembre 2013 à 14 h

2. Section A2.1.3.2.1.1 – Retour des appareils d'impression fournis par l'entrepreneur

Au 3^e paragraphe :

Supprimer : Les frais d'expédition seront engagés au moyen d'une autorisation de tâche au taux prescrit dans les modalités de paiement pour les services de déménagement facultatifs tel que décrit en A2.7.1.1.

Remplacer par : Les frais d'expédition seront engagés au moyen d'une autorisation de tâche au taux prescrit dans les modalités de paiement pour les services de déménagement facultatifs tel que décrit en A2.7.1.1. Avant le retrait du dispositif d'impression pour l'expédition, l'entrepreneur doit attester que le dispositif de stockage sur disque dur ou tout autre périphérique de stockage temporaire a été enlevé, qu'il est entièrement crypté ou qu'il est complètement nettoyé conformément aux lignes directrices et aux normes du CSTC. <http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/publications/itsg-csti/itsg06-fra.html>

3. Section A2.1.3.2.5 – Déplacement d'équipement

Après le 2e point, ajouter :

- Si le déplacement nécessite que le dispositif d'impression soit transféré à un autre bureau à l'extérieur du bâtiment, l'entrepreneur doit attester que le dispositif de stockage sur disque dur ou tout autre périphérique de stockage temporaire a été enlevé, qu'il est entièrement crypté ou qu'il est complètement nettoyé conformément aux lignes directrices et aux normes du CSTC avant de le déplacer. <http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/publications/itsg-csti/itsg06-fra.html>

4. Section 2.1.3.3.2 – Formation et sensibilisation

Supprimer : Ce service prévoit la formation des utilisateurs au fonctionnement des dispositifs d'impression fournis par l'entrepreneur et à leurs différentes fonctions. Au cours de la phase de mise en œuvre, l'entrepreneur doit fournir sur demande de la formation aux utilisateurs sur l'utilisation de dispositifs d'impression nouvellement installés et sur leurs fonctions. Bien que la méthode de formation privilégiée soit celle des tutoriels en ligne, lorsque 10 personnes ou plus demandent de la formation au même moment et au même lieu de travail, l'entrepreneur peut être obligé d'offrir une séance de formation de groupe, dans les locaux où se trouve l'appareil d'impression visé ou encore dans une salle de classe. L'ensemble des séances et des documents de formation doivent être offerts dans les deux langues officielles et les formations de groupe doivent être offertes dans la langue choisie par les membres du groupe.

Remplacer par : Ce service prévoit la formation des utilisateurs au fonctionnement des dispositifs d'impression fournis par l'entrepreneur et à leurs différentes fonctions. Au cours de la phase de mise en œuvre, l'entrepreneur doit s'assurer que les utilisateurs ont accès à des tutoriels en ligne qui les guideront sur la façon d'utiliser l'appareil et ses fonctions. Tous les documents doivent être offerts dans les deux langues officielles.

5. Section 2.1.3.2.6 – Enlèvement des dispositifs d'impression

Après les mots « sécurité de la TI du gouvernement du Canada » (3^e ligne à partir du bas) :

Ajouter : « et du CSTC. »

6. Section A2.2.3 – Mise à jour des microgiciels

Après les mots « le gestionnaire des opérations tentera de le faire » (avant-dernière ligne) :

Ajouter : « à condition qu'il soit possible d'y parvenir dans les limites du périmètre de sécurité des TI actuel ».

7. Section A2.3 – Exigences logicielles

À la fin du premier paragraphe :

Ajouter : Un tel logiciel doit fonctionner dans les limites des moyens de défense actuels du périmètre de sécurité du ministère qui permettent le transfert de données sortantes à l'aide des protocoles HTTP, HTTPS, FTP et SMTP. La connectivité entrante doit être considérée comme non disponible pour un tel logiciel.

8. Section A2.3 – Exigences logicielles

Ajouter le texte suivant à la fin du deuxième paragraphe :

Le portail Web doit comprendre des contrôles de sécurité adéquats qui permettent l'échange sécurisé de données entre les ministères et l'entrepreneur, et qui assurent l'intégrité et l'authenticité de services disponibles par l'entremise du portail.

9. A2.7.1.1 – Services de déménagement (en raison du déménagement ou de la fermeture d'un bureau)

Supprimer : L'indemnisation de l'entrepreneur pour ce service ne fera pas partie du coût par impression, mais sera plutôt fondée sur un taux prescrit dans les modalités de paiement.

Remplacer par : L'indemnisation de l'entrepreneur pour le déménagement d'appareils dans le même complexe ou dans la même ville ne fera pas partie du coût par impression, mais sera plutôt fondée sur un taux prescrit dans les modalités de paiement. Dans le cas d'un déménagement dans la même ville, l'entrepreneur sera remboursé pour les coûts directement applicables qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux. Ces frais seront remboursés au coût réel, sans majoration, sur présentation d'un état détaillé des coûts accompagné des reçus.

Insérer ce paragraphe à la fin :

Avant le retrait du dispositif d'impression pour l'expédition, l'entrepreneur doit attester que le dispositif de stockage sur disque dur ou tout autre périphérique de stockage temporaire a été enlevé, qu'il est entièrement crypté ou qu'il est complètement nettoyé conformément aux lignes directrices et aux normes du CSTC. <http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/publications/itsg-csti/itsg06-fra.html>

10. Appendice B - Rôles et responsabilités - Page 59 de 235

Supprimer la ligne où il est question de « Certification continue des appareils ».

11. Appendice C - Niveaux de service minimums - Pages 40 à 44 de 95

Modifier la dernière phrase dans chacune des zones (voir pages 41 et 42).

Supprimer : Le délai d'intervention est calculé du moment où l'État communique avec l'entrepreneur jusqu'à l'heure à laquelle le service de réparation est fourni par l'entrepreneur.

Remplacer par : Le délai d'intervention est calculé du moment où l'État communique avec l'entrepreneur jusqu'à l'heure à laquelle ce dernier arrive sur les lieux pour assurer le service.

Modifier l'indicateur de rendement clé n° 5 (voir page 43 de 95).

Supprimer : Délai d'intervention et de réparation en cas de bris

Remplacer par : Délai d'intervention en cas de bris

Ajouter le nouvel indicateur de rendement n° 21 comme suit :

Indicateur de rendement clé : Délai de réparation en cas de bris

Critère de mesure du niveau de service : Nombre de demandes de réparation traitées

Exigence relative au niveau de service : La réparation doit être effectuée dans les 4 heures suivant l'arrivée sur les lieux

Objectif de niveau de service : 95 p. 100

12. Spécifications techniques – Pages 48 et 49 de 95

Insérer :

- Les quatre types d'agrafage et le perforateur à trois trous sont considérés comme des fonctions obligatoires uniquement dans le cas des appareils multifonctions de grande taille. Par conséquent, si les utilisateurs exigent cette fonctionnalité, l'entrepreneur doit installer un dispositif d'impression de grande taille, indépendamment des volumes d'impression.
- Les appareils multifonctions de petite taille et de taille moyenne peuvent être des modèles de table ou d'étage.

13. B.2.2 Services de déménagement – Page 62 de 95

Supprimer la colonne du tableau qui fait référence au « Taux par palette pour un déménagement hors de la région métropolitaine ».

Insérer le texte suivant sous le tableau :

Dans le cas d'un déménagement hors de la région métropolitaine, l'entrepreneur sera remboursé pour les coûts directement applicables qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux. Ces frais seront remboursés au coût réel, sans majoration, sur présentation d'un état détaillé des coûts accompagné des reçus.

14. Dans la partie 7, section 8, 1.b.i. :

Supprimer « i. Facturation provenant d'un niveau supérieur » et renuméroter en conséquence.

15. Dans la partie 1, section 2 :

Insérer :

Ce marché est assujetti à toutes les ententes sur les revendications territoriales globales.

16. Dans la partie 2, section 1 :

Insérer :

Ce marché est assujetti à toutes les ententes sur les revendications territoriales globales.

Toutes les autres modalités demeurent inchangées.