

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 : ESDC, AAC, ACIA		
Solicitation No. - N° de l'invitation EZ107-140001/A		Amendment No. - N° modif. 004
Client Reference No. - N° de référence du client EZ107-140001		Date 2013-11-19
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

Amd. No. - N° de la modif.

004

Buyer ID - Id de l'acheteur

van579

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

EZ107-140001

File No. - N° du dossier

VAN-3-36162

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

Modification 004

Résumé de la proposition financière du fournisseur

Proposition par impression (impression monochrome)	\$	-
Proposition par impression (impression en couleurs)	\$	-
Appareils tout-en-un	\$	-
Services quotidiens — déménagements	\$	-
Services quotidiens — consultations	\$	-
Services quotidiens - services de dispositif d'impression sur site en option	\$	-
Services quotidiens — centre d'appels après les heures de bureau	\$	-
Grand total de la proposition financière du fournisseur	\$	-

EXEMPLE DE FEUILLE DE TRAVAIL POUR LA PROPOSITION FINANCIÈRE - COÛT PAR IMPRESSION FONDÉ SUR DES VOLUMES D'IMPRESSION ANNUELS VARIABLES

L'entrepreneur doit indiquer son coût global par impression pour tous les services indiqués dans l'énoncé de travail, dans deux catégories distinctes. La première catégorie doit couvrir les coûts d'entretien et de gestion de toutes les imprimantes actuelles du Ministère(s), à l'exception de celles visées par des ententes de location conclues avec d'autres entrepreneurs, qui ne comportent pas de facteur de coût en capital, et la deuxième catégorie doit couvrir le coût par impression des appareils offerts par le fournisseur, qui comprend un facteur de coût en capital. Pour les deux catégories, un prix distinct pour les impressions monochromes et les impressions en couleurs est requis.

Afin de déterminer les volumes d'impression dans toute année donnée, la somme des impressions effectuées à l'aide des appareils appartenant à l'État et de ceux fournis par l'entrepreneur sera utilisée. La tranche de coût applicable sera fondée sur le total combiné des catégories d'impression monochrome et en couleurs (p. ex. 100 millions d'impressions faites à l'aide de l'équipement appartenant à l'État et 35 millions d'impressions faites à l'aide de l'équipement de l'entrepreneur donnent un total de 135 millions d'impressions; en fonction de ce total, la tranche de CPI associée à 135 millions d'impressions sera utilisée pour déterminer le CPI pour les appareils appartenant à l'État et ceux fournis par l'entrepreneur pour l'année concernée).

Coût par impression pour les appareils monochromes

Services Coût par impression		Coût de l'impression monochrome par page en fonction des volumes d'impression annuels suivants						
	Tranche 1 Plus de 60 % sous les volumes d'impression actuels	Tranche 2 De 40 à 60 % sous les volumes d'impression actuels	Tranche 3 De 25 à 40 % sous les volumes d'impression actuels	Tranche 4 De 11 % à 25 % sous les volumes d'impression actuels	Tranche 5 Plus ou moins 10 % des volumes d'impression actuels	Tranche 6 De 11 à 25 % supérieur aux volumes d'impression actuels	Tranche 7 Plus de 25 % supérieur aux volumes d'impression actuels	
Volume de base pour les impressions monochromes = 144 500 000 impressions	De : 1	57 800 000	86 700 000	108 375 000	130 050 000	158 950 000	180 625 000 et plus	
	À : 57 800 000	86 700 000	108 375 000	130 050 000	158 950 000	180 625 000		
Probabilité (sera multipliée par la valeur proposée par l'entrepreneur dans cette colonne pour déterminer le coût moyen des impressions pour année 1 seulement)								
Année 1	Appareils appartenant à l'État							
	Appareils fournis par l'entrepreneur							
Probabilité (sera multipliée par la valeur proposée par l'entrepreneur dans cette colonne pour déterminer le coût moyen des impressions pour chacune des années suivantes)								
Année 2	Appareils appartenant à l'État							
	Appareils fournis par l'entrepreneur							
Année 3	Appareils appartenant à l'État							
	Appareils fournis par l'entrepreneur							
Année 4	Appareils appartenant à l'État							
	Appareils fournis par l'entrepreneur							
Année 5	Appareils appartenant à l'État							
	Appareils fournis par l'entrepreneur							
Année 6	Appareils appartenant à l'État							
	Appareils fournis par l'entrepreneur							

Année 1	Appareils fournis par l'entrepreneur										0.0000	25,500,000 \$	-
Option 1	Appareils appartenant à l'État											0	
	Appareils fournis par l'entrepreneur										0.0000	25,500,000 \$	-
Option 2	Appareils appartenant à l'État											0	
	Appareils fournis par l'entrepreneur										0.0000	25,500,000 \$	-
Option 3	Appareils appartenant à l'État											0	
	Appareils fournis par l'entrepreneur										0.0000	25,500,000 \$	-

Coût proposé par l'entrepreneur pour l'impression en couleurs	\$ -
--	------

La proposition financière suivante concerne des services quotidiens qui peuvent être achetés séparément du modèle de coût par impression. L'estimation des services énoncée ci-dessous ne doit pas être interprétée comme un niveau de service garanti ou minimal, puisque l'on fera appel à ces services au besoin. Cela dit, un niveau anticipé de services requis par année a été indiqué aux fins de l'évaluation financière seulement.

SERVICES DE CONSULTATION

Le soumissionnaire doit utiliser le tableau suivant pour inscrire son tarif quotidien pour les services de consultation pendant la période du contrat pour chacun des catégories de ressources. À des fins d'évaluation, les tarifs quotidiens seront multipliés par 20 jours dans chaque année afin d'établir le coût de cet élément pour toute la durée du contrat. **Remarque :** Le soumissionnaire choisi ne doit pas interpréter ces 20 jours comme un niveau garanti ou minimal de services de consultation dans une année donnée ou par catégorie, car ce niveau sera déterminé par le Ministère(s) au besoin seulement.

Consultant junior	Tarif quotidien	estimé	Coût total
Année 1	\$ -	20	\$ -
Année 2	\$ -	20	\$ -
Année 3	\$ -	20	\$ -
Année 4	\$ -	20	\$ -
Année 5	\$ -	20	\$ -
Année 6	\$ -	20	\$ -
Année 7	\$ -	20	\$ -
Année 8 (optionnelle)	\$ -	20	\$ -
Année 9 (optionnelle)	\$ -	20	\$ -
Année 10 (optionnelle)	\$ -	20	\$ -
TOTAL POUR LES SERVICES DE CONSULTATION JUNIOR			\$ -

Consultant intermédiaire	Tarif quotidien	estimé	Coût total
Année 1	\$ -	20	\$ -
Année 2	\$ -	20	\$ -
Année 3	\$ -	20	\$ -
Année 4	\$ -	20	\$ -
Année 5	\$ -	20	\$ -
Année 6	\$ -	20	\$ -
Année 7	\$ -	20	\$ -
Année 8 (optionnelle)	\$ -	20	\$ -
Année 9 (optionnelle)	\$ -	20	\$ -
Année 10 (optionnelle)	\$ -	20	\$ -
TOTAL POUR LES SERVICES DE CONSULTATION INTERMÉDIAIRE			\$ -

Consultant sénior	Tarif quotidien	Nombre de jours estimé	Coût total
Année 1	\$ -	20	\$ -
Année 2	\$ -	20	\$ -
Année 3	\$ -	20	\$ -
Année 4	\$ -	20	\$ -
Année 5	\$ -	20	\$ -
Année 6	\$ -	20	\$ -
Année 7	\$ -	20	\$ -
Année 8 (optionnelle)	\$ -	20	\$ -
Année 9 (optionnelle)	\$ -	20	\$ -
Année 10 (optionnelle)	\$ -	20	\$ -
TOTAL POUR LES SERVICES DE CONSULTATION SÉNIOR			\$ -

SERVICE DE DISPOSITIF D'IMPRESSION SUR SITE EN OPTION

Le soumissionnaire doit utiliser le tableau suivant pour inscrire son tarif quotidien pour les services de dispositif d'impression sur site en option pendant la période du contrat. À des fins d'évaluation, les tarifs quotidiens seront multipliés par 500 jours dans chaque année afin d'établir le coût de cet élément pour toute la durée du contrat.

Remarque : Le soumissionnaire choisi ne doit pas interpréter ces 500 jours comme un niveau garanti ou minimal de services de consultation dans une année donnée, car ce niveau sera déterminé par le Ministère(s) au besoin seulement.

	Tarif quotidien	Nombre de jours estimé	Coût total
Année 1	\$ -	500	\$ -
Année 2	\$ -	500	\$ -
Année 3	\$ -	500	\$ -
Année 4	\$ -	500	\$ -
Année 5	\$ -	500	\$ -
Année 6	\$ -	500	\$ -
Année 7	\$ -	500	\$ -
Année 8 (optionnelle)	\$ -	500	\$ -
Année 9 (optionnelle)	\$ -	500	\$ -
Année 10 (optionnelle)	\$ -	500	\$ -
TOTAL POUR LES SERVICES DE DISPOSITIF D'IMPRESSION SUR SITE EN OPTION			\$ -

SERVICES DE DÉMÉNAGEMENT

Le soumissionnaire doit utiliser le tableau suivant pour indiquer un tarif fixe pour l'offre de services de déménagement pendant la période du contrat. Le fournisseur doit inscrire un tarif fixe pour chaque catégorie indiquée ci-dessous, qui doit comprendre tous les coûts connexes au déménagement (c.-à-d. le temps de travail des employés, les déplacements, la location d'équipement, les frais de livraison et les coûts liés à la reconfiguration et à l'installation). À des fins d'évaluation, RHDCC a indiqué 50 déménagements par année en tant qu'exigence moyenne. À chaque catégorie de déménagement a été associé un facteur de pourcentage, qui constitue une estimation du pourcentage des types de déménagement attendus au cours d'une année donnée. Le coût total utilise ces facteurs pour indiquer un prix total pour la prestation de services de déménagement.

Remarque : Le soumissionnaire choisi ne doit pas interpréter ces 50 déménagements comme un niveau de service minimal ou garanti pendant une année donnée, car ce niveau sera déterminé au besoin seulement par le ministre.

	Tarif par déménagement — dans un même complexe (facteur de 40 %)	Tarif par déménagement — dans la même région métropolitaine (facteur de 40 %)	Tarif par déménagement — à l'extérieur de la région métropolitaine (facteur de 20 %)	Estimation des déménagements d'équipement par année	Coût total
Année 1	\$ -	\$ -	\$ -	50	\$ -
Année 2	\$ -	\$ -	\$ -	50	\$ -
Année 3	\$ -	\$ -	\$ -	50	\$ -
Année 4	\$ -	\$ -	\$ -	50	\$ -
Année 5	\$ -	\$ -	\$ -	50	\$ -
Année 6	\$ -	\$ -	\$ -	50	\$ -
Année 7	\$ -	\$ -	\$ -	50	\$ -
Année 8 (optionnelle)	\$ -	\$ -	\$ -	50	\$ -
Année 9 (optionnelle)	\$ -	\$ -	\$ -	50	\$ -
Année 10 (optionnelle)	\$ -	\$ -	\$ -	50	\$ -
TOTAL POUR LES SERVICES DE DÉMÉNAGEMENT					\$ -

Pour ce qui est des déménagements à l'extérieur de la région métropolitaine, l'entrepreneur sera remboursé pour les coûts directs qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux. Ces dépenses seront payées au coût réel, sans majoration de coûts, sur présentation d'un état détaillé accompagné des accusés de réception. Ces coûts ne feront pas partie de l'évaluation financière.

APPELS DE SERVICE APRÈS LES HEURES DE BUREAU

Le soumissionnaire doit utiliser le tableau suivant pour indiquer son tarif horaire pour l'offre de services de réparation et d'entretien des imprimantes pouvant être nécessaires après les heures de bureau. **Remarque** : Les appels de service après les heures de bureau doivent être le résultat d'un besoin urgent préalablement autorisé par le responsable de projet. On s'attend à ce que ces services soient rarement requis, toutefois, aux fins de l'évaluation financière, on estime ce besoin à 10 heures par année.

	Tarif horaire	Nombre d'heures estimé	Coût total
Année 1	\$ -	10	\$ -
Année 2	\$ -	10	\$ -
Année 3	\$ -	10	\$ -
Année 4	\$ -	10	\$ -
Année 5	\$ -	10	\$ -
Année 6	\$ -	10	\$ -
Année 7	\$ -	10	\$ -
Année 8 (optionnelle)	\$ -	10	\$ -
Année 9 (optionnelle)	\$ -	10	\$ -
Année 10 (optionnelle)	\$ -	10	\$ -
TOTAL — APPELS DE SERVICE APRÈS LES HEURES DE BUREAU			\$ -

La proposition financière suivante porte sur la fourniture d'imprimantes tout-en-un qui peuvent être nécessaires pour répondre à des besoins spéciaux exclus du modèle de CPI des SGI. Ces appareils seront achetés par des secteurs d'activité en particulier et doivent respecter les spécifications indiquées dans l'énoncé de travail. Ces services doivent être facturés directement au groupe client qui en a fait la demande.

APPAREILS TOUT-EN-UN

Le soumissionnaire doit utiliser le tableau suivant pour indiquer son coût unitaire pour la fourniture d'imprimantes tout-en-un pour la durée du contrat. Aux fins d'évaluation, le nombre estimé d'unités qui seront utilisées est de 20 par année. Remarque : Le soumissionnaire choisi ne doit pas interpréter ce nombre d'unités comme une garantie ou un niveau minimal pour ces types d'appareils dans une année donnée, car cette exigence sera déterminée par le Ministère(s) au besoin seulement.

	Prix unitaire	Nombre estimé d'unités	Coût total
Année 1	\$ -	20	\$ -
Année 2	\$ -	20	\$ -
Année 3	\$ -	20	\$ -
Année 4	\$ -	20	\$ -
Année 5	\$ -	20	\$ -
Année 6	\$ -	20	\$ -
Année 7	\$ -	20	\$ -
Année 8 (optionnelle)	\$ -	20	\$ -
Année 9 (optionnelle)	\$ -	20	\$ -
Année 10 (optionnelle)	\$ -	20	\$ -
TOTAL POUR LES IMPRIMANTES TOUT-EN-UN			\$ -

Modification 004

Le présent document vise à répondre à des questions et à modifier la demande de soumissions.

Questions et réponses

Q1 : À partir de quelle date les contrats de location seront-ils renouvelés annuellement?
Selon mes vérifications aléatoires, il semblerait que 103 contrats de location en 2010 et 2011 ont été remplacés par de nouveaux contrats. Ces nouveaux appareils ne figurent pas dans la liste du matériel informatique en location.

R1 : EDSC

- À compter de 2012 les contrats devaient arriver à échéance vers mars 2015.
- En 2013, nous avons renouvelé les contrats de location sur une base annuelle ou mensuelle
- À compter de la nouvelle OCPN (novembre 2013), les contrats de location qui arrivent à échéance seront renouvelés pour un an et lorsque le nouvel entrepreneur entrera en fonction, une discussion entre cet entrepreneur et les ministères aura lieu afin de planifier le remplacement de ces appareils. Le titulaire du contrat recevra un préavis de 90 jours.

AAC/ACIA

- AAC renouvelle les contrats de location sur une base annuelle depuis septembre 2013.
- L'ACIA renouvelle les contrats de location sur une base annuelle depuis septembre 2013.

Q2 : Les 319 contrats de location de 2012 sont-ils annuels/mensuels ou cette pratique a-t-elle été instaurée en 2013? Je pose cette question afin d'établir à partir de quand il faudra déployer davantage de matériel.

R2 : À EDSC, la plupart des contrats de location ont été prolongés jusqu'au 31 mars 2015, tel que mentionné à la Q1. Toutefois, chez AAC et l'ACIA, il se peut que certains soient prolongés davantage. La pratique de renouvellement annuelle et mensuelle existe depuis 2013.

Q3 : Le Canada a établi certaines exigences relatives aux niveaux de service à l'annexe C qui seront difficiles à respecter. En l'occurrence, selon le temps d'intervention prévu dans la zone A, le soumissionnaire retenu devra régler complètement les problèmes dans un délai de 4 heures dans 90 % des cas, avec au plus une visite de la part d'un technicien (5 % des autres cas pourront être réglés en deux visites dans un délai de 4 heures des exigences relatives aux niveaux de services, si possible). Pour respecter ces exigences, un fournisseur de service responsable devra effectuer un investissement considérable en pièces et en main-d'œuvre dans tous les bureaux de la zone A. Malheureusement, certaines pratiques de service répandues permettent aux fournisseurs d'éviter les investissements nécessaires pour répondre aux exigences relatives aux niveaux de service. En utilisant ces pratiques, les fournisseurs n'ayant aucune intention de respecter les exigences relatives aux niveaux de service peuvent offrir un prix plus bas que les fournisseurs qui répondent à ces dernières. Afin de permettre une comparaison équitable et exacte des prix offerts, nous demandons au Canada de définir parmi les

pratiques suivantes celles qui seront permises, et pour celle qui ne le seront pas, les conséquences qui s'ensuivront :

- I. Incapacité d'indiquer de manière juste le début de l'intervention et le temps nécessaire pour corriger le problème pour chaque défaillance signalée;
- II. Arrêt ou incidents causant une mise en suspens de l'intervention avant la fin de la résolution (p. ex. attente de la livraison de pièces);
- III. Insuffisance des pièces ou de la disponibilité de la main-d'œuvre dans la zone A afin de résoudre complètement 90 % des défaillances dès la première visite dans un délai de 4 heures;
- IV. Exclusion des défaillances causées par les travaux de maintenance qui n'ont pas été effectués conformément à l'entente sur les niveaux de service (ENS) (sauf pour l'encre en poudre, les brocheuses, le réapprovisionnement en papier ou le débouillage de l'imprimante);
- V. Exclusion des défaillances causées par la saleté ou la poussière accumulée sur les composantes de l'appareil;
- VI. Exclusion d'un nombre important de défaillances « partielles » des calculs de l'ENS bien qu'elles aient des répercussions sur les utilisateurs. Veuillez choisir parmi les propositions suivantes celles qui pourraient être exclues des mesures de l'ENS :
 - A. Le numériseur est défectueux, mais l'imprimante fonctionne;
 - B. L'imprimante est défectueuse, mais le numériseur fonctionne;
 - C. Le duplexeur est défectueux (le numériseur ou l'imprimante);
 - D. Bourrage fréquent ou autre défaillance intermittente;
 - E. Défaillance d'un plateau d'alimentation (au moins un plateau est fonctionnel);
 - F. Défaillance du plateau de sortie (au moins un des plateaux est fonctionnel);
 - G. Défaillance de la finition;
 - H. Dégradation de la qualité d'impression, ondulation ou pliure du papier.

Selon notre expérience, les pratiques exemplaires de l'industrie comportent des pénalités importantes à titre de mesure incitative afin que le fournisseur respecte toujours les exigences relatives aux niveaux de service (y compris l'exactitude des rapports). Nous suggérons que le Canada effectue au moins une vérification indépendante des pratiques de service, peu importe le moment choisi, et qu'il applique des pénalités sévères (y compris en cas de manquement) pour le non-respect des normes acceptables.

R3 : Le Canada a déjà précisé la définition de l'intervention par rapport à la résolution (veuillez consulter à réponse à la Q57 dans la modification 003 ainsi que la section n° 11 de la modification). Puisque la deuxième partie de la question est en lien avec la définition initiale, le Canada est incapable de savoir si cette partie traite de toute la question et voudrait que le demandeur la soumette sa question de nouveau si nécessaire.

Q4 : À l'annexe F, la vitesse de démarrage à partir de l'état de veille n'est pas mentionnée dans les spécifications obligatoires. Ces mesures, en plus de la consommation d'énergie habituelle pour faire fonctionner une imprimante multifonctions et des appareils d'impression, ne sont pas désignées comme étant obligatoires dans la demande de proposition (DP). Toutefois, il s'agit de mesures standard afin de classer les exigences environnementales dans les engagements présents relatifs à la gestion des services d'impression (GSI). Dans vos objectifs globaux, vous mentionnez : « contribuer aux

objectifs ministériels pour la durabilité environnementale [...] et économiser de 25 à 40 % par année en frais d'exploitation. » La consommation d'énergie peut être un facteur environnemental majeur, un catalyseur en matière de productivité (en particulier pendant la mise sur pied) et un facteur important sur le plan des coûts. TPSGC pourrait-il songer à ajouter ces mesures essentielles dans les exigences obligatoires afin que la technologie réponde à vos objectifs?

R4 : Il s'agit d'un contrat de service. Ainsi, le Canada s'est concentré sur les principales spécifications techniques dont les utilisateurs ont besoin en matière d'impression, de photocopie, de numérisation ou de télécopie. Même si la consommation d'énergie ne figure pas dans les exigences obligatoires, nous enlevons des points aux soumissionnaires qui offrent seulement du matériel utilisant des prises de 20A ou 220V. Par conséquent, aucun changement supplémentaire ne sera apporté aux exigences obligatoires.

Q5 : La définition de la résolution est le nombre de points qu'un moteur d'impression peut appliquer sur une ligne d'un pouce dans un carré d'un pouce de profondeur. La spécification 600 x 600 ppp (points par pouce) est la norme présente concernant la qualité de l'image pour les documents d'entreprise. La spécification « interpolée » ou la résolution multibit ne change pas le nombre de points utilisés afin de créer une image, mais signifie plutôt que le contrôleur donne plus de données pour que le laser dessine chaque point avec plus de profondeur. Cette fonction est utile pour l'application de couleurs et pour les systèmes dont la qualité graphique habituellement élevée exige une plus grande qualité lors de l'application de couleurs. De plus, ces imprimantes multifonctions à haut ppp réduisent souvent la vitesse de production de 50 % lors de l'impression 1200 x 1200 ppp, car le volume de données traitées pour dessiner l'image est plus important. Puisque les appareils multifonctions en noir et blanc sont seulement conçus et installés afin d'effectuer la production de documents d'entreprise à EDSC, TPSGC peut-il modifier la spécification de 600 x 600 ppp concernant les appareils multifonctions en noir et blanc au laser?

R5 : Le Canada a déjà accepté la modification demandée (voir la Q97 de la modification 003 pour obtenir la réponse).

Q6 : En ce qui concerne le critère C3, TPSGC pourrait-il prendre en considération une entreprise nationale à but non lucratif, une banque canadienne nationale ou une compagnie nationale d'assurances en tant que l'une des trois références du secteur public?

R6 : Non. Le Canada ne considérera pas ces entreprises comme faisant partie du secteur public.

Q7 : À propos de la Section E.3, plus précisément la démonstration des différentes aptitudes, là où les critères des sous-catégories nécessitent l'énumération de projets, veuillez confirmer qu'il n'existe pas de restriction pour le soumissionnaire du point de vue des projets qui peuvent être choisis pour appuyer ces aptitudes. S'il y a des restrictions, veuillez les préciser.

R7 : Les soumissionnaires peuvent seulement présenter cinq projets qui démontrent leurs aptitudes. Parmi les cinq projets soumis, trois doivent être les mêmes utilisés dans la section sur les exigences obligatoires. (Veuillez consulter la page 70 de 95 de la DP.)

- Q8 : La date d'échéance pour la présentation d'une offre est le 19 novembre 2013. Vu la taille, la portée et la complexité de la soumission ainsi que l'information limitée à ces égards, sans oublier les répercussions possibles sur la Couronne, nous demandons un prolongement de 21 jours pour faire en sorte que la Couronne reçoive les meilleures solutions existantes de façon à obtenir une valeur optimale.
- R8 : Le Canada accepte de prolonger le délai de 14 jours (voir la modification 002 pour obtenir la date limite définitive).
- Q9 : En ce qui concerne le service de dépannage de la section 3.4.1 à la page 86 de 95, à l'annexe B et au point A2.1.3.3, pouvez-vous nous donner le volume d'appels auquel vous prévoyez que le fournisseur répondra?
- R9 : Nous prévoyons que les appels de service de dépannage transférés au fournisseur seront principalement des demandes de réparation, d'apport en fournitures, d'assistance pour l'utilisation des appareils ou des demandes de déplacement, d'ajout ou de changement d'un appareil. Puisque la DP exige que le fournisseur surveille les appareils d'impression, envoie des fournitures et effectue de façon régulière des travaux d'entretien préventifs, nous prévoyons donc que le nombre d'appels du service de dépannage transférés au fournisseur sera relativement faible. Tel que demandé, vous trouverez ci-dessous le nombre total de demandes pour les trois ministères du 1^{er} avril 2013 jusqu'à aujourd'hui. Il faut garder à l'esprit qu'à l'heure actuelle chaque ministère gère ses services d'impression de manière différente qu'il applique des processus différents pour la gestion de l'équipement loué. Par conséquent, le nombre d'appels prévus au service de dépannage pourrait sembler beaucoup plus élevé qu'il ne le sera grâce à la mise en place du fournisseur responsable de la GSI.
- | | |
|---------------------------------|---------|
| Numéro de billets pour ACIA/AAC | = 2 171 |
| Numéro de billets pour EDSC | = 5 492 |
| Grand total de billets | = 7 663 |
- Le nombre de billets ci-dessus excluent les demandes d'accès à une imprimante ou multifonction et qui représentaient plus de 7 000 billets additionnelles.
- Q10 : En ce qui concerne le bureau de service à la page 86 de 95, à la section 3.4.1 de l'annexe B et au point A2.1.3.3, pouvez-vous nous donner le volume d'appels prévus qui sera transféré par erreur et donc retourné au Canada parce qu'il ne concerne pas l'impression?
- R10 : Le Canada a déjà indiqué dans les réponses aux questions 20, 73 et 74 de la modification 03 qu'il mettra en place un procédé afin de réduire le nombre d'appels transférés par erreur aux fournisseurs.
- Q11 : En ce qui concerne le bureau de service à la page 86 de 95 de la section 3.4.1, à l'annexe B et au point A2.1.3.3, outre les appels qui sont faits directement au fournisseur de services, pouvez-vous préciser si le Canada aura aussi un bureau de service avec un menu à options pour que les appels en lien avec l'impression soient redirigés vers le fournisseur? Si c'est le cas, ce bureau serait-il mis en place par le Canada ou par le fournisseur de services?
- R11 : Le Canada a déjà indiqué en réponse aux questions 20, 73 et 74 de la modification 003 qu'il mettra en place un procédé afin de minimiser le nombre d'appels transférés par erreur aux fournisseurs. De plus, dans les bureaux où cela est possible, un menu à

option sera mis en place pour les demandes effectuées par téléphone. Pour les demandes soumises par les utilisateurs sur l'intranet, la définition des services les redirigera vers le portail de service approprié. Le Canada appliquera ces mesures dans ses systèmes.

Q12 : En ce qui concerne le logiciel de gestion à distance, les données recueillies (c.-à-d. les niveaux de fournitures, les alertes sur les codes de service et les compteurs) pourront-elles être transférées en dehors du réseau ministériel ou ne seront-elles accessibles qu'à l'intérieur du pare-feu informatique des ministères?

R12 : Veuillez vous reporter à la question 20 de la modification 003.

Q13 : Le Canada présentera-t-il aux fournisseurs une estimation du nombre d'appareils nécessaire selon le type de produit afin qu'ils puissent calculer le coût total par impression? Sans ces données, les fournisseurs devront faire des suppositions avant de pouvoir mener une évaluation des lieux de travail, et donc prendre des précautions afin de se protéger, ce qui gonflera le coût d'impression par page pour le Canada.

R13 : Le Canada a donné aux soumissionnaires une estimation du nombre total d'appareils qui doit atteindre le ratio employés appareil de 10-15 : 1. De plus, il a mentionné qu'environ 70 % des appareils doivent être de type multifonction. Avec cette information et les données sur le nombre de bureaux et d'employés, le Canada estime que les soumissionnaires ont reçu suffisamment de renseignements pour effectuer un choix sensé par rapport aux exigences sans avoir à intégrer un risque élevé dans le coût d'impression.

Q14 : Étant donné 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?

R14 : Le Canada accepte de prolonger le délai de 14 jours (voir la modification 002 pour obtenir la date limite définitive).

Q15 : À la partie 7, section 5.2, on mentionne le responsable technique. Pouvez-vous confirmer qu'il n'y aura qu'un seul responsable technique dans le cadre du contrat qui jouera ce rôle auprès des trois ministères. Dans la négative, puisque cela aura des répercussions sur le niveau d'effort de la part du fournisseur accordé à la demande, combien de responsables techniques seront désignés? Si plus d'un responsable technique est nommé, nous demandons à ce que la section 5.2 soit modifiée pour préciser le nombre de responsables techniques. Veuillez fournir des précisions.

R15 : Tel que précisé à la partie 7, il n'y aura qu'un seul responsable technique qui assurera la coordination et les communications au nom des trois ministères en ce qui a trait aux questions sur la gestion du contrat. Les représentants ministériels élaborent actuellement un modèle de gouvernance, lequel servira de base aux relations avec l'entrepreneur. Cette information sera transmise au soumissionnaire retenu.

Q16 : Au cours des quatre dernières années, notre entreprise a pris part à un nombre important d'évaluations d'appareils d'impression pour le compte de différents ministères. Lors de ces évaluations, notre entreprise s'est toujours fait demander de recommander l'environnement pour appareils d'impression le plus rentable pour la logistique et les besoins du client. Grâce à l'expérience que nous avons acquise, nous

avons déterminé que les appareils A4 couleur et monochrome dont la fonction finition est limitée, mais qui possèdent un numériseur précis et une bonne puissance de traitement, répondaient le mieux au besoin. Même si ces appareils sont peu coûteux, ils répondent malgré tout à une partie essentielle des besoins en appareils d'impression du client et représentent une solution beaucoup plus rentable dont l'empreinte est considérablement plus faible que celle du modèle plus grand d'imprimante multifonction A3. Notre entreprise croit qu'il a une place pour les imprimantes multifonctions A4 moins coûteuses et qui possèdent un peu moins de fonctions, p. ex. trois plateaux plutôt que quatre, la finition intégrée à un plateau, etc., et que ces fonctions ont peu d'effets sur l'efficacité de l'appareil, mais elles réduisent les coûts jusqu'à 50 %.

Question : le Canada envisagerait-il d'ajouter deux catégories supplémentaires d'imprimantes multifonctions à la DP?

1. 30-45 pages par minute avec fonctions d'impressions, de photocopie, de télécopie, de numérisation, de tri simple, trois plateaux avec dérivation et deux bacs de réception.
2. 30-45 pages par minute, couleur, imprimante multifonctions A4 avec fonctions d'impression, de photocopie, de télécopie, de numérisation, de tri simple, trois plateaux avec dérivation et deux bacs de réception.

R16 : Le Canada ne croit pas qu'une catégorie supplémentaire d'appareils d'impression doit être ajoutée aux spécifications techniques puisque les spécifications existantes accordent déjà suffisamment de souplesse pour permettre l'installation d'appareils de type A4. Pour répondre à cette question, le Canada a mené un examen sur les spécifications techniques pour les appareils multifonctions et a décidé de modifier ces dernières, ce qui permettra aux appareils comportant trois ou quatre bacs à papier de faire partie de toutes les catégories d'appareils multifonctions (voir section n° 1 de la modification). Ce changement coïncide avec la précision du Canada qui demande que l'appareil multifonction soit muni de quatre bacs à papier, peu importe sa taille s'il utilise des feuilles 11X17. Pour les appareils qui n'utilisent pas ce format, seulement trois bacs à papier seront exigés. Une fois de plus, la décision d'installer des appareils comportant trois ou quatre bacs à papier dépendra de l'évaluation de l'entrepreneur sur les besoins en impression d'un bureau donné. L'examen et l'approbation par l'État des états finaux proposés veilleront à ce que ces derniers s'harmonisent aux principes de conception et à ce que suffisamment d'attention y soit portée pour s'assurer de recommander l'emplacement des dispositifs le plus rentable (utilisation du réseau et des prises électriques existants). Même si l'État ne peut pas 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.

- Q17 : 1. Appareils tout-en-un – Étant donné que cette catégorie est très limitée dans le volume d'unités et le volume prévu de pages et que le service dépannage n'est pas exigé pour ces appareils, TPSGC pourrait-il songer à retirer cette catégorie des exigences obligatoires?
2. Étant donné que les spécifications sont très restrictives et qu'il existe peu de produits sur le marché d'aujourd'hui qui répondent à ces exigences, et que le fournisseur retenu doit seulement fournir le matériel, mais non le service de dépannage pour les appareils

tout-en-un, le Canada pourrait-il songer à retirer l'obligation d'avoir l'attestation du Fabricant du matériel original (FMO) pour fournir ces appareils tout-en-un?

3. TPSGC peut-il modifier le poids minimum pour les appareils tout-en-un à < 25 lb afin d'augmenter la concurrence et de réduire les coûts?

4. Puisque selon ce que nous comprenons, les exigences visent principalement le volume faible et les applications mobiles bien que les spécifications soient très restrictives et qu'elles proposent un appareil à utilisation de réseau semblable à ceux des autres catégories, TPSGC pourrait-il songer à réduire les spécifications obligatoires pour les produits tout-en-un? Plus précisément, TPSGC pourrait-il songer à réduire le nombre de spécifications afin d'inclure seulement les exigences de base recherchées pour répondre aux besoins de cette catégorie? C'est-à-dire :

- retirer l'obligation d'environnement d'exploitation pour l'utilisation de Windows 2008, MAC ou Linux;
- retirer l'exigence obligatoire d'inclure un pilote universel d'impression;
- retirer l'obligation d'inclure un pilote PCL5 puisqu'un pilote PCL6 est déjà exigé;
- retirer l'obligation d'inclure des protocoles de réseau;
- retirer la connexion réseau et simplement laisser l'obligation d'inclure une connexion USB;
- réduire la mémoire à 32 MB;
- réduire les vitesses des processeurs à un minimum de 192 MHz;
- modifier le poids à < 25 lb;
- retirer l'obligation d'inclure un tableau de commande uniforme
- changer la capacité de production recommandée à moins de 5 000 pages;
- retirer la fonction d'impression sécurisée;
- retirer les obligations d'inclure la définition HD;

R17 : Le Canada a modifié la DP en réponse aux enjeux soulevés par ces questions (veuillez consulter la section n° 2 et 3 de la modification pour obtenir une réponse détaillée).

Modifications

1. Annexe F – Spécifications techniques (page 48 de 95)

Insérer :

- Le nombre de bacs à papier pourra maintenant être de trois ou quatre (sans compter l'alimentation manuelle) pour les appareils multifonctions de petite, moyenne ou grande taille.

2. 12. Spécifications techniques - Pages 48 et 49 de 95

Supprimer :

- Le paragraphe intitulé Imprimantes tout-en-un (noir et blanc)

3. Section A2.7.2 Imprimantes tout-en-un (autorisation de tâche) (page 34 de 95)

Ajouter :

- **Section A2.7.2.1 Spécifications techniques**
- Les spécifications techniques minimales suivantes doivent être respectées lors de l'acquisition d'appareils d'impression tout-en-un monochrome dans le cadre de ce contrat :
 - Fonction d'impression, photocopie, numérisation et télécopie
 - Environnement d'exploitation : Windows 7, XP
 - Pilote d'imprimante : PCL 6
 - Connectivité : USB
 - Réseau : Sans-fil 802.11
 - Processeur : 192 MHz
 - Mémoire nécessaire : 64 MB
 - Résolution : 600 PPP
 - Capacité de production mensuelle : au moins 5 000 pages par mois
 - Poids : < 25 lb
 - Taille : l'appareil doit pouvoir entrer dans un tiroir de classeur (approximativement 10.3 X 19 X 18.9 pouces)
 - Formats : 8½ X 11, 8½ X 14, enveloppes et étiquettes
 - Fonction numérisation : Possibilité de numériser les documents originaux de 8½ X 14 grâce à un dispositif d'alimentation de document, 8½ X 11 sur une vitre de numérisation
 - Fonction du numériseur de conversion en fichier
 - Formats des images : TIFF, JPEG PDF
 - Fonction numérisation en couleur
 - Transfert par télécopie : 33.6 kb/s
 - Capacité du bac à papier du télécopieur : 99 feuilles
 - Modèle petit ou moyen de bureau
 - Bac individuel à papier et de réception
 - Capacité du bac à papier : 100 feuilles
 - Tableau de commande : possibilité de choisir entre le français ou l'anglais
 - Conforme aux normes Energy Star

4. E4.2 Proposition financière du soumissionnaire

Feuille de calcul Excel révisée sur le plan de la formulation relative aux services de déménagement, conformément aux sections A2.7.1.1 et B2.2, ci-jointe.

Toutes les autres modalités demeurent inchangées.