



RFP 9483-13-0001

Q & A

Last Modified: 2013-12-05 at 3:04 PM

Q1. Given the high percentage of technical merit being allocated for this bid, and in the interests of providing the highest quality bid possible, would the Crown please consider a request for an extension of 2 weeks to the solicitation closing date?

A1. Given the overall timeline allowed in the posting, the Crown will not be granting requests to extend the closing period.

Q2. With respect to Tier 2, M2, the Crown has requested the demonstration of business experience leading technology modernization projects. The SOW and other elements of the RFP focus on service delivery modernization with technology as an enabler. Could the Crown confirm that they are looking for Bidders to demonstrate experience leading "service delivery" modernization projects versus purely technology modernization projects?

A2. The Crown recognizes that true service delivery modernization must be undertaken from an evolved business vision perspective that is then enabled by supporting and appropriate technology solutions. Bidders are expected to demonstrate the needed experience in the holistic service delivery modernization continuum that incorporates both business analysis, (re) engineering and technology elements.

Q3. With respect to Tier 2, M2, the Crown has requested a minimum of 10 years business experience in the past 15. Will the Crown please confirm that the 5 example projects can be overlapping for a total of 10 years experience (e.g. 5 project examples of 2 years each, with some overlaps)? Also, will the Crown please confirm if the \$5 Million is the total value of the client project, or the total value of fees paid to the Bidder?

A3. The Crown will accept various combinations in the demonstration of experience within the parameters noted in the RFP. Bidders are expected to demonstrate both a range of experience (5 examples) in significant or major transformation projects – 10 years total experience. In the example given, 5 project examples of two years with some overlap would meet the criteria.



5M applies to the total value of the project. The level of involvement of a bidder in any reference project will become part of our assessment of the company....in other words, if a company has a small involvement (on a large project), they will likely be assessed lower.

Q4. With respect to Rated item 1. Will the Crown please confirm if this criteria must demonstrate "recent and significant experience", as the requirement is only asking for "experience" or is it exempt from this requirement?

A4. The criteria for "recent and significant" as defined in the Rated section preamble should be applied to R1 as well as R2 and R3.

Q5. Regarding rated requirement R2, which is demonstrating the experience of the Firm (i.e. "bidder"), can Bidder's assume that in order to achieve maximum points, the recent and significant experience:

- Should have been carried out by members of the core team?
- Should include Government of Canada experience?
- Should include such experience up to the Deputy Minister level?

A5. Yes. Experience by members of the core team in briefing GoC senior officials (DM and equivalent) would be required to achieve maximum points.

Q6. Regarding the second bullet under rated requirement R4, can Bidder's assume that to score maximum points, the projects and short summaries being provided to demonstrate the application of the proposed methodology should be public sector program modernization projects, which include Canadian and global experience?

A6. The projects used to demonstrate the proposed methodology need not be specifically public sector. The intent here is to determine the maturity and scope of the methodology.

Q7. Can the Crown please confirm if there are any incumbent organizations that have performed work in this area in the past six months? If yes will these firms be permitted to bid on this procurement?



A7. The Crown can confirm that firms have been engaged in the past 6 months to assist the department with earlier activities related to the EI Long Term Service Delivery Modernization Strategy. These firms will not be prevented from bidding for this next stage of work.

Q8. Given that this procurement is related, can the Crown please confirm whether or not the organization which was successful in responding to RFP 9010-12-0002 EI Benefits Processing Legacy Technology Modernization Study will be eligible for this procurement?

A8. Firms engaged in previous stages of work in the development of the EI Long Term Service Delivery Modernization Strategy will be eligible to submit proposals relating to the current stage of work.

Q9. Given the scope and complexity of work the Crown is likely to undertake to transform their EI program; we believe the threshold for size of projects listed in requirement Tier 2 - M2 is very low. We suggest the Crown consider increasing the \$5M threshold to \$50M to better reflect the size of project that is likely to result from this modernization effort.

R9. The Crown believes that the current standard as outlined in Tier2 - M2 is sufficient to allow firms to demonstrate the applicability of their experience when combined with the other elements of the evaluation criteria defined without unduly limiting the breadth of firms that would viable bidders.

Q10. In regards to Tier 1 – M1 please provide a definition of “significant experience”. For example can the Crown provide the number of projects and size of projects that will be deemed as acceptable to meet the Mandatory Requirement of significant experience.

A10. The definition of “significant experience” is provided in the RFP.

“For the purposes of this section recent and significant experience is defined as experience gained working with at least three major national or international clients within 5 years of the 10 years prior to the **bid closing date.**”

Q11. In regards to Tier 1 – M1, the wording of the requirement suggests that the Crown is looking for experience in Public Sector experience in order to meet this requirement. Can the Crown confirm that private sector experience will also be accepted.

A11. In the assessment of this requirement, public, private, or a combination of both examples will be accepted.



Q12. In regards to R2, can the Crown please provide a definition of “significant experience”.

A12. The definition of “significant experience” is provided in the RFP

“For the purposes of this section recent and significant experience is defined as experience gained working with at least three major national or international clients within 5 years of the 10 years prior to the bid closing date.”

Q13. In regards to R2, can the crown please confirm if projects complete outside of Canada for foreign governments will be acceptable to meet this criteria.

A13. For this rated requirement, projects outside of Canada would be accepted though may be given a lower assessment depending on the direct experience in this area of the resources proposed.

Q14. Can the Crown please confirm that the successful bidder will not be precluded from any future work with the client as a result of performing this work described in this RFP

A14. No, the successful bidder will not be precluded from any future work with the client as a result of performing this work described in this RFP.

Q15. On page 25 of 34, the Crown states: “For the purposes of this section recent and significant experience is defined as experience gained working with at least three major national or international clients within 5 years of the 10 years prior to the bid closing date.”

Can the Crown please confirm that this should read “experience gained working with at least three major clients (national or international) with experience totaling 5 years within the last 10 years”?

Similarly, on page 27 of 34 for the rated requirements, should the definition of recent and significant be interpreted as above?



A15. The clarification is correct. The intent is to engage a firm that can demonstrate a breadth of experience (three national or international clients) with involvement in a broad range of major transformation projects (experience totalling 5 years in a ten year period).

Q16. Can the Crown please confirm that a limitation to liability clause will be included in the ensuing contract?

A16. The resulting contract will be a firm price. A limitation of liability clause does not apply.

Q17. On page 21 of 34 of the RFP, HRSDC has outlined the anticipated deliverables for this work.

Can the Crown please confirm that the Concept of Operations deliverable includes the following five (5) dimensions/discrete sub-deliverables that are typically a part of transformation business case?

- a. Service and Channel Strategy;
- b. Service Delivery Operational Model;
- c. Technology Solution Architecture;
- d. High Level Governance Model and Organizational Design;
- e. Performance Measurement Strategy (measures of business outcomes).

A17. The intent of the Concept of Operations deliverable is to capture/develop, consolidate and communicate in plain language, the critical and overarching elements of the future state across various key dimensions. It can also be seen as a more detailed definition and documentation of the principles, vision and operating characteristics expected in the future state from a primarily (but not exclusively) business perspective. It will sometimes present as well, different perspectives - that of the user (employee), the organization, and the client.

Though potentially not a conclusive list, the dimensions noted would often be examples of those found in a comprehensive Concept of Operations.



Q18. Given that the Crown has released clarification per Question 15 with respect to the requirement for "recent and significant experience" as defined in the RFP with respect to both mandatory and rated criteria for bidder experience, and given that this has effectively changed the criteria three days before the due date, and will require firms to review and adjust their project experience, we respectfully request a 5 day extension to the due date.

A18. The Crown considers the clarification to be minor and will not be extending the proposal due date.

Q19. With respect to Question 13, the recent clarification suggests that for R2, bidder's who use "foreign" project citations will be given a lower assessment. The original criterion did not differentiate and we respectfully submit that Bidder's with both Canadian and International experience will provide the Crown with the broadest coverage of the experience of other organizations to support the research, analysis and benchmarking elements of this project. We therefore request further clarification that the original criterion applies.

A19. National and International experience" is actually evaluated in R1 and not in R2.

R2 evaluates duration of experience and is not location specific in award of points for these rated criteria.



DDP 9483-13-0001

Q & R

Q1. Étant donné le haut pourcentage de mérite technique accordé à cette soumission et dans l'intérêt de fournir une soumission de la plus haute qualité possible, la Couronne considérait-elle une demande de prolongation de deux semaines de la date de fermeture des soumissions?

R1. Étant donné la durée totale de la période de soumissions, la Couronne n'accordera pas de prolongation de la date de fermeture des soumissions.

Q2. À l'égard de Niveau 2 – O2, la Couronne a demandé la démonstration de projets de modernisation de la technologie dirigés par l'expérience opérationnelle. L'EDT et les autres éléments de la DP sont axés sur la technologie comme un outil habilitant de la modernisation de la prestation de services. La Couronne pourrait-elle confirmer qu'elle recherche des soumissionnaires démontrant de l'expérience à diriger des projets de modernisation « de la prestation de services » et non des projets de modernisation de la technologie uniquement?

R2. La Couronne reconnaît qu'une véritable modernisation de la prestation de services doit être effectuée, et ce, d'une perspective opérationnelle évoluée qui est ainsi facilitée par des solutions technologiques de soutien appropriées. Les soumissionnaires devront démontrer qu'ils possèdent l'expérience requise du continuum holistique de la prestation de services qui intègre l'analyse et la restructuration opérationnelles et des éléments technologiques.

Q3. À l'égard de Niveau 2 – O2, la Couronne a demandé un minimum de dix années d'expérience opérationnelle acquise au cours des 15 dernières années. La Couronne pourrait-elle confirmer que les cinq projets en exemple peuvent chevaucher pour donner un total de dix années d'expérience (p. ex., cinq projets durant deux ans chacun, avec un certain chevauchement)? De plus, la Couronne pourrait-elle confirmer si les 5 M de dollars sont la valeur totale du projet client ou la valeur totale des frais payés au soumissionnaire?



R3. La Couronne acceptera des combinaisons diverses aux fins de démonstration de l'expérience selon les paramètres de la DP. Les soumissionnaires devront démontrer une vaste expérience (cinq exemples) en projets de transformation importants ou majeurs, soit dix années d'expérience totale. L'exemple fourni, soit cinq projets durant deux ans avec un certain chevauchement, respecterait les critères.

La valeur de 5 millions de dollars s'applique à la valeur totale du projet. Le degré de participation d'un soumissionnaire à tout projet mentionné fera partie de notre évaluation de l'entreprise... En d'autres mots, les entreprises qui n'ont participé que faiblement à un projet d'envergure recevront vraisemblablement une faible note.

Q4. À l'égard du critère noté n° 1 : La Couronne pourrait-elle confirmer si ces critères doivent démontrer « de l'expérience récente et marquée »? L'exigence indique seulement de l'« expérience ».

R4. Les critères de « l'expérience récente et marquée », tels qu'ils sont définis dans le préambule de la section « Critères notés », devraient s'appliquer à C1 et à C2 et C3.

Q5. En ce qui concerne le critère noté n° 2, qui a pour objet de démontrer l'expérience de la société (c.-à-d. le soumissionnaire), le soumissionnaire peut-il présumer que, afin d'obtenir le maximum de points, l'expérience récente et marquée :

- doit avoir été acquise par les membres de l'équipe principale?
- doit comprendre de l'expérience acquise au sein du gouvernement du Canada?
- doit comprendre de l'expérience acquise au niveau des sous-ministres?

R5. Oui. Les membres de l'équipe principale devraient avoir une expérience de la tenue de séances d'information à l'intention des hauts fonctionnaires (SM et équivalents) du gouvernement du Canada pour obtenir le maximum de points.

Q6. En ce qui concerne la deuxième puce sous le critère noté n° 4, le soumissionnaire peut-il présumer que, pour obtenir le maximum de points, les projets et les résumés fournis pour démontrer l'application de la méthode proposée doivent avoir trait à la modernisation de programmes du secteur public (ce qui comprend une expérience au Canada et à l'étranger)?

R6. Les projets mentionnés pour démontrer l'application de la méthode proposée n'ont pas à porter particulièrement sur le secteur public. Le but ici est de déterminer la maturité et la portée de la méthode.



Q7. La Couronne pourrait-elle confirmer s'il y a des organisations qui ont effectué des travaux dans ce domaine au cours des six derniers mois? Le cas échéant, ces organisations pourraient-elles présenter une soumission dans le cadre de la présente demande?

R7. La Couronne peut confirmer que des entreprises ont été embauchées au cours des six derniers mois pour aider le Ministère à mener des activités liées à la Stratégie à long terme de la modernisation de la prestation des services de l'assurance-emploi. Ces entreprises pourront présenter des soumissions pour la prochaine étape des travaux.

Q8. Comme la présente demande est liée, la Couronne pourrait-elle confirmer si oui ou non l'organisation retenue pour la DP 9010-12-0002 Étude sur la modernisation de l'ancienne technologie de traitement des prestations d'assurance-emploi sera admissible dans le cadre de la présente demande?

R8. Les entreprises engagées pendant les étapes précédentes des travaux concernant l'élaboration de la Stratégie à long terme de la modernisation de la prestation des services de l'assurance-emploi pourront présenter des propositions visant l'étape actuelle des travaux.

Q9. Compte tenu de la portée et de la complexité des travaux, la Couronne est susceptible d'entreprendre la transformation de son régime d'assurance-emploi; nous sommes d'avis que le seuil pour la taille des projets énumérés au Niveau 2 – O2 est très bas. Nous suggérons à la Couronne d'envisager l'augmentation du seuil, le faisant passer de 5 millions de dollars à 50 millions de dollars, pour mieux refléter la taille du projet qui devrait découler de cet effort de modernisation.

R9. La Couronne croit que la norme actuelle établie au Niveau 2 – O2 est suffisante pour permettre aux entreprises de démontrer la pertinence de leur expérience, lorsqu'elle est combinée aux autres éléments des critères d'évaluation définis, sans limiter indûment le nombre d'entreprises qui constituent des soumissionnaires acceptables.

Q10. En ce qui concerne le Niveau 1 – O1, veuillez fournir une définition d'« expérience marquée ».

Par exemple, la Couronne peut-elle préciser le nombre de projets et la taille des projets qui seront jugés acceptables pour respecter l'exigence obligatoire liée à l'expérience marquée?

R10. Une définition d'« expérience marquée » est présentée dans la DP.

« Pour la présente section, le terme « expérience récente et significative » désigne une expérience acquise auprès d'au moins trois clients majeures, nationaux ou internationaux,



pour une période cumulative d'au moins cinq ans au cours des dix années précédant la date limite de remise des soumissions. »

Q11. En ce qui concerne le Niveau 1 – O1, la formulation de l'exigence laisse entendre que la Couronne cherche des soumissionnaires ayant une expérience du secteur public. La Couronne peut-elle confirmer si l'expérience du secteur privé sera également acceptée?

R11. Pour l'évaluation de cette exigence, l'expérience du secteur public ou privé, ou une combinaison des deux, sera acceptée.

Q12. En ce qui a trait au critère noté n° 2, la Couronne pourrait-elle fournir une définition d'« expérience marquée »?

R12. Une définition d'« expérience marquée » est présentée dans la DP.

« Pour la présente section, le terme « expérience récente et significative » désigne une expérience acquise auprès d'au moins trois clients majeures, nationales ou internationales, pour une période cumulative d'au moins cinq ans au cours des dix années précédant la date limite de remise des soumissions. »

Q13. Quant au critère noté n° 2, la Couronne pourrait-elle confirmer si les projets effectués à l'extérieur du Canada pour des gouvernements étrangers seront acceptables pour remplir ce critère?

R13. Pour ce critère noté, les projets menés à l'extérieur du Canada seront acceptés, mais la note qui leur sera attribuée pourrait être plus faible, selon l'expérience directe acquise dans ce domaine par les ressources proposées.

Q.14 La Couronne pourrait-elle confirmer que le soumissionnaire retenu ne sera pas exclu des travaux futurs avec le client s'il effectue les travaux décrits dans la présente DP?

R14. Non, le soumissionnaire retenu ne sera pas exclu de tous travaux futurs avec le client s'il effectue ces travaux décrits dans la présente DP.

Q15. À la page 27, la Couronne déclare « Pour la présente section, le terme "expérience récente et significative" désigne une expérience acquise auprès d'au moins trois clients majeures, nationales ou internationales, pour une période cumulative d'au moins cinq ans au cours des dix années précédant la date limite de remise des soumissions. »



La Couronne pourrait-elle confirmer que cela devrait s'énoncer comme de l'« expérience acquise en travaillant avec au moins trois clients majeurs (nationaux ou internationaux) qui se traduit par cinq ans d'expérience au total au cours des dix dernières années »?

De plus, à la page 29 sur les critères notés, la définition de « récente et significative » devrait-elle être interprétée comme celle susmentionnée?

R15. La clarification est valide. L'objectif est d'embaucher une entreprise qui démontre une richesse d'expérience (trois clients nationaux et internationaux) et une participation à une vaste gamme de projets majeurs de transformation (cinq ans d'expérience totale acquise au cours d'une période de dix ans).

Q16. La Couronne pourrait-elle confirmer qu'une clause de limitation de responsabilité sera ajoutée au contrat subséquent?**R16.** The resulting contract will be a firm price. A limitation of liability clause does not apply.

R16. Le prix du contrat sera ferme. Une clause de limitation de responsabilité ne s'applique pas.

Q17. À la page 22 de la DP, RHDCC a décrit les produits livrables anticipés de ce travail.

La Couronne pourrait-elle confirmer que le produit livrable « Concept des opérations » comprend les cinq (5) dimensions ou sous-livrables discrets suivants typiques aux analyses de rentabilisation de transformation?

- A. Stratégie des voies de service
- B. Modèle de prestation de services opérationnels
- C. Architecture de solution technologique
- D. Modèle de gouvernance et conception organisationnelle de haut niveau
- E. Stratégie de mesure du rendement (mesures des résultats opérationnels)

R17. Le prix du contrat sera ferme. Une clause de limitation de responsabilité ne s'applique pas.

L'objectif du produit livrable « Concept des opérations » est de saisir/développer, de consolider et de communiquer en langage clair les éléments essentiels et primaires de l'avenir dans l'ensemble des diverses dimensions clés. Il pourrait également se traduire par une définition et une documentation plus détaillées des principes, de la vision et des caractéristiques opérationnels prévus à l'avenir selon une perspective d'affaires principalement (mais non seulement). Des fois, il présentera des perspectives différentes, soit celle de l'utilisateur (employé), de l'organisation et du client. Bien que la liste ne soit pas concluante, les dimensions décrites seraient souvent des exemples de celles trouvées dans un vaste concept des opérations.



Q18. Compte tenu que la Couronne a fourni une précision dans la réponse à la question 15 à l'égard de l'exigence d'« expérience récente et significative » définie dans la DP pour les critères obligatoires et notés d'expérience du soumissionnaire et compte tenu que ceci a changé efficacement les critères seulement trois jours avant la date limite et que les soumissionnaires devront réexaminer et modifier leur expérience de projets, nous demandons respectueusement une prolongation de cinq jours de la date de fermeture des soumissions.

A18. La Couronne considère la clarification comme étant mineure et n'accordera donc aucune prolongation de la date limite de la proposition.

Q19. En ce qui concerne la question 13, la récente clarification suggère que pour le critère noté no 2, les soumissionnaires qui utilisent des citations de projet « étrangères » reçoivent moins de points. Le critère initial n'a pas différencié et nous déclarons respectueusement que les soumissionnaires avec de l'expérience à la fois nationale et internationale fournira à la Couronne une expérience plus élargie des autres organisations afin d'appuyer les éléments de recherche, d'analyse et d'étalonnage de ce projet. De ce fait, nous demandons des précisions supplémentaires que le critère initial s'applique.

A19. En fait, la mention d'« expérience de travail à l'échelle nationale et internationale » se trouve dans le critère noté no 1 et non le no 2. L'attribution de points au critère noté no 2 est basée sur la durée de l'expérience et n'est pas lié à un lieu.