



**RETURN BIDS TO:**  
**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**  
Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions -  
TPSGC  
11 Laurier St. / 11, rue Laurier  
Place du Portage, Phase III  
Core 0A1 / Noyau 0A1  
Gatineau, Québec K1A 0S5  
Bid Fax: (819) 997-9776

<b>Title - Sujet</b> Card Acceptance Services	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> EN891-121555/B	<b>Amendment No. - N° modif.</b> 004
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 20121555	<b>Date</b> 2014-01-10
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$\$ZG-405-26587	
<b>File No. - N° de dossier</b> 406zg.EN891-121555	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2014-01-31</b>	
<b>Time Zone</b> Fuseau horaire Eastern Standard Time EST	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Ingrid Harrington	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 406zg
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (819) 956-3201 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (819) 956-2675
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b> See Herein	

**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**

This requirement contains a security requirement.

**Vendor/Firm Name and Address**  
**Raison sociale et adresse du**  
**fournisseur/de l'entrepreneur**

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

**Issuing Office - Bureau de distribution**

Business Management and Consulting Services Division  
/ Division des services de gestion des affaires et de  
consultation  
11 Laurier St. / 11, rue Laurier  
10C1, Place du Portage  
Gatineau, Québec K1A 0S5

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

---

La présente modification 004 vise à modifier la demande de propositions de la manière suivante :

1. Répondre aux questions relatives à la demande de propositions;
2. Modifier l'Annexe A, Énoncé des travaux, point b. de la section 2.3.1 – Règlement;
3. Modifier l'Annexe A, Énoncé des travaux, point e. de la section 2.7 - Niveaux de service;

## **1. Questions et réponses :**

### **Question n° 24**

**Page 54 de la demande de soumissions (page 8 de 128 de l'Annexe A), section 1.1, point g.** Il y a quelques années, le Canada a supprimé l'exigence d'assurer une provision distincte par type d'organisation émettrice de cartes. Si TPSGC est à même de voir de façon distincte les types de cartes dans nos rapports, accepterait-il de régler en bloc les transactions par carte de crédit?

### **Réponse n° 24**

Oui. Veuillez vous reporter à l'Annexe A modifiée (Énoncé des travaux), au point b. de la section 2.3.1 – Règlement, ci-dessous.

### **Question n° 25**

**Page 60 de la demande de soumissions (page 14 de 128 de l'Annexe A), section 2.4, point g.** En ce qui concerne la nécessité de fournir les reçus, sous quelle forme TPSGC obtient-il des reçus à l'heure actuelle? Est-ce que le ministère dispose d'un logiciel de saisie de signature qui permet de stocker les images des reçus? En ce qui concerne les registres de crédit, la période de un an s'applique-t-elle uniquement au règlement des débits compensatoires?

### **Réponse n° 25**

TPSGC utilise présentement des reçus papier à titre de copie de sûreté. La période de un an s'applique au règlement des débits compensatoires.

### **Question n° 26**

**Pages 276 à 299 de la demande de soumissions. Pièce jointe 1 de la Partie 3 – Barème de prix.** TPSGC peut-il indiquer les facteurs de pondération réels utilisés dans les formules de calcul? Par exemple, quelles sont les valeurs des facteurs W1 à W5 dans la partie 1 de la section 1.1 (page 4 de 24 de la Pièce jointe 1 de la Partie 3)?

### **Réponse n° 26**

Non, TPSGC n'indiquera pas pour l'instant les facteurs de pondération réels.

### **Question n° 27**

**Page 307 de la demande de soumissions (page 8 de 20 de la Pièce jointe 1 de la Partie 4).** **CTC3.6 – Autre service d'autorisation de carte.** Selon l'addenda 2, les points attribués relativement à ce critère sont toujours les mêmes, peu importe la réponse. Le seuil des autorisations de MasterCard est de zéro. Comment cette donnée touche-t-elle le seuil des autorisations indiqué dans la section Niveaux de

---

service (page 71, ou 25 de 128 de l'Annexe A, section 2.7, point e)? Ce niveau de service sera-t-il supprimé?

### **Réponse n° 27**

Oui. Veuillez vous reporter à l'Annexe A modifiée (Énoncé des travaux), au point e. de la section 2.7 - Niveaux de service, ci-dessous.

### **Question n° 28**

**Page 314 de la demande de soumissions (page 15 de 20 de la Pièce jointe 1 de la Partie 4). CTC6.3 – Cartes-cadeaux.** Combien de ministères et d'organismes ont-ils vendu des cartes l'année dernière? Combien de cartes ont-elles été vendues l'année dernière? S'agissait-il de cartes Visa ou MasterCard? Quelle était la somme moyenne portée au crédit de la carte?

### **Réponse n° 28**

À l'heure actuelle, TPSGC n'accepte pas les cartes-cadeaux. Toutefois, certains ministères ont exprimé un intérêt à cet égard au cours des dernières années. TPSGC souhaite simplement évaluer la capacité des soumissionnaires de fournir une solution de carte-cadeau.

### **Question n° 29**

Question concernant l'article 4003 14 (2008-05-12) – Améliorations, Logiciels sous licence, des Conditions générales supplémentaires du *Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat*. En ce qui a trait à cette clause, nous comprenons que nous devons fournir gratuitement des mises à niveau dans les 90 jours suivant l'acceptation du logiciel. Au terme de cette période, nous pourrions exiger les frais proposés pour les nouvelles versions et mises à jour du logiciel. Est-ce exact?

### **Réponse n° 29**

Dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant l'acceptation des logiciels sous licence par le Canada, l'entrepreneur retenu s'engage à fournir au Canada toutes les améliorations, mises à jour, mises à niveau et fonctionnalités enrichies desdits logiciels.

### **Question n° 30**

DP, page 54 (page 8 de 128 de l'Annexe A), section 1.1, point g, et DP, page 62 (page 16 de 128), section 2.3.1, point a. En clair, qui doit ouvrir le compte bancaire, TPSGC ou l'entrepreneur au nom de TPSGC?

### **Réponse n° 30**

L'entrepreneur doit ouvrir un compte bancaire au nom de TPSGC. Consulter le point a de la section 2.3.1 – Règlement.

### **Question n° 31**

DP, page 62 (page 16 de 128), section 2.3.1, point a. Les frais engagés pour la tenue du compte bancaire ainsi que pour la production et la transmission de relevés bancaires bien formatés peuvent-ils être facturés séparément et directement à TPSGC? Dans l'affirmative, devrions-nous ajouter ces frais à notre réponse à l'Annexe B?

---

**Réponse n° 31**

Ces frais peuvent être intégrés aux majorations. Consulter la section 1.0 – Majoration de l'entrepreneur.

**Question n° 32**

**Page 77 (page 31 de 128 de l'Annexe A), Appendice 2.** Le fournisseur actuel fournit-il tous les systèmes de PDV courants (y compris les postes de travail et le matériel informatique)? TPSGC a-t-il l'intention de demander à l'entrepreneur de remplacer tous les systèmes de PDV et les appareils informatiques actuellement utilisés?

**Réponse n° 32**

Oui. Il est de l'intention de TPSGC de demander à l'entrepreneur de remplacer tous les systèmes de PDV et les appareils informatiques actuellement utilisés.

**Question n° 33**

**Page 77 (page 31 de 128 de l'Annexe A), Appendice 2.** Les présents systèmes de PDV, les postes de travail et le matériel sont-ils loués ou appartiennent-ils à TPSGC?

**Réponse n° 33**

TPSGC loue actuellement tous les systèmes de PDV, les postes de travail et le matériel à son fournisseur de services titulaire.

**Question n° 34**

**Page 77 (page 31 de 128 de l'Annexe A), Appendice 2.** Quels sont le nom d'entreprise, le nom de produit, le modèle et la version des appareils servant aux quatre postes de travail de PDV sans personnel (intergiciel)? Quels sont le nom d'entreprise, le nom de produit et la version de l'interface de traitement des paiements présentement utilisés?

**Réponse n° 34**

Tender Retail.

**Question n° 35**

**Page 77 (page 31 de 128 de l'Annexe A), Appendice 2.** Quels sont le nom d'entreprise, le nom de produit et les versions des six connexions de tiers? Quels organismes utilisent ces connexions?

**Réponse n° 35**

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez l'Appendice 5 – Description narrative des services personnalisés dans les bureaux ministériels (page 89).

**Question n° 36**

**Page 77 (page 31 de 128 de l'Annexe A), Appendice 2.** Les bureaux ministériels ont-ils l'intention de continuer à utiliser les six connexions de tiers mentionnées, ou souhaitent-ils que l'entrepreneur les remplace?

---

**Réponse n° 36**

Idéalement, TPSGC préférerait continuer à utiliser les connexions de tiers mentionnées. Si c'est impossible, TPSGC s'attend à ce qu'une solution comparable soit offerte aux bureaux ministériels touchés.

**Question n° 37**

**Page 77 (page 31 de 128 de l'Annexe A), Appendice 2.** Au sujet des connexions et des solutions de tiers, TPSGC a-t-il un contrat direct avec ces entreprises? Sinon, comment sont-elles engagées?

**Réponse n° 37**

Chaque ministère engage séparément ses connexions et solutions de tiers.

**Question n° 38**

**Page 89 (43 de 128 de l'Annexe A), Appendice 5.** Quels sont le nom d'entreprise, le nom de produit et la version de l'intergiciel utilisé par le ministère 102 – Commission des champs de bataille nationaux? Est-il basé sur portail ou sur logiciel? Est-ce la même solution qu'utilise le Ministère 34 – Transports Canada? Cet intergiciel fait-il partie de l'une des six connexions de tiers mentionnées à l'Appendice 2?

**Réponse n° 38**

Cette solution est connectée au présent entrepreneur par Tender Retail. Non, cette solution est l'un des postes de travail de PDV sans personnel (intergiciel) mentionné à l'Appendice 2.

**Question n° 39**

**Page 89 (43 de 128 de l'Annexe A), Appendice 5.** En ce qui concerne le ministère 35 – Conseil national de recherches, l'interface de la solution intégrée de paiement (fournie par Paymetric) compte-t-elle parmi les six connexions de tiers dont il est question à l'Appendice 2?

**Réponse n° 39**

Oui, il s'agit bien de l'une des connexions de tiers dont il est question à l'Appendice 2.

**Question n° 40**

**Page 90 (page 44 de 128 de l'Annexe A), Appendice 5.** Au sujet des transactions de paiement acceptées par le ministère 124 – Parcs Canada au moyen des distributrices de permis (interface de système intégré fournie par VenTek-First Choice [Group] Canada), s'agit-il de transactions par carte lancées par la clientèle ou de transactions sans carte? Est-ce que VenTek utilise une interface de paiement tiers dans le cadre de cette intégration? Le cas échéant, veuillez indiquer le nom de l'entreprise et du produit, de même que les versions de l'interface. Cet intergiciel fait-il partie de l'une des six connexions de tiers mentionnées à l'Appendice 2?

---

**Réponse n° 40**

Cette solution accepte les transactions par carte lancées par la clientèle. Les terminaux fournis par VenTek se connectent à l'acquéreur actuel par l'intermédiaire d'IP Commerce. Effectivement, ces derniers représentent quatre des connexions de tiers mentionnées à l'Appendice 2.

**Question n° 41**

**Page 90 (page 44 de 128 de l'Annexe A), Appendice 5.** Au sujet du ministère 127 – TPSGC, est-ce que Cale Systems fait appel à une interface tierce dans le cadre du traitement des paiements? Le cas échéant, veuillez indiquer le nom de l'entreprise et du produit, de même que les versions concernées. Les transactions de paiement se font-elles par carte par l'intermédiaire du client ou sans carte? Cet intergiciel fait-il partie de l'une des six connexions de tiers mentionnées à l'Appendice 2?

**Réponse n° 41**

Les terminaux fournis par Cale Systems se connectent à l'entrepreneur actuel par l'entremise de Tender Retail. Cette solution représente l'un des postes de travail de PDV sans personnel (intergiciels) mentionnés à l'Appendice 2. Cette solution accepte les transactions par carte lancées par la clientèle.

**Question n° 42**

À quel moment TPSGC envisage-t-il d'attribuer le contrat?

**Réponse n° 42**

L'on s'attend à ce que tout contrat subséquent soit attribué au début de juin 2014 et le traitement de cartes débutera pas plus tôt que le 19 novembre 2014.

**Question n° 43**

Parmi les systèmes intégrés qu'utilise TPSGC (Ventek, Cale, Paymetric, ou le bouton d'achat du receveur général), certains permettent-ils en ce moment les transactions Interac?

**Réponse n° 43**

Le bouton d'achat du receveur général (BARG) permet les transactions Interac en ligne.

**Question n° 44**

Lorsque TPSGC répond par l'affirmative, peut-il fournir la liste des claviers d'identification personnelle utilisés pour accepter ces transactions?

**Réponse n° 44**

Le BARG n'est à l'heure actuelle intégré à aucun clavier d'identification personnelle.

**Question n° 45**

TPSGC loue-t-il à l'heure actuelle les PDV et les appareils sans fil dont la liste figure à l'Appendice 2 de l'Annexe A?

---

**Réponse n° 45**

Oui.

**Question n° 46**

TPSGC peut-il préciser les responsabilités de base des ressources fournies par l'entrepreneur, dont la liste figure à la section 3.2.1 de l'Annexe A, ainsi que l'endroit où devront se trouver physiquement ces personnes pendant la durée de l'entente?

**Réponse n° 46**

Lorsqu'on leur en fera la demande et selon les modalités précisées (au moyen d'une autorisation de tâches), ces ressources devront faire du développement personnalisé touchant le BARG. Elles demeureront les employées de l'entrepreneur ou de son sous-traitant, et exécuteront les travaux aux installations de l'entrepreneur ou du sous-traitant. En ce qui concerne le développement personnalisé touchant le BARG, l'entrepreneur facturera TPSGC selon le tarif journalier fourni dans leur soumission dans la Pièce jointe 1 de la Partie 3, Barème de prix, pour chaque ressource employée dans l'exécution des travaux.

**Question n° 47**

Le fournisseur, ou tout tiers dont la contribution pourra se révéler nécessaire en vue de répondre aux besoins, sera-t-il autorisé à facturer lui-même ses services à TPSGC, ou exigez-vous que le fournisseur principal agisse comme seul interlocuteur quant à la facturation?

**Réponse n° 47**

TPSGC exige que le fournisseur principal agisse comme seul interlocuteur quant à la facturation.

**Question n° 48**

**Page 305 (page 6 de 20 de l'Annexe C), CTC3.2.** Les postes de travail des points de vente (PDV) doivent comporter une fonction permettant l'utilisation de plusieurs numéros de commerçant. Cette fonction est-elle nécessaire en raison du fait que plus d'un commerçant utilisera un même terminal, ou parce qu'un même commerçant souhaite disposer de deux numéros différents (un pour Visa et un autre pour MasterCard)?

**Réponse n° 48**

Les postes de travail des PDV comportant une fonction permettant l'utilisation de plusieurs numéros de commerçant permettront aux ministères de lier les paiements à plusieurs numéros de commerçant à partir d'un seul appareil. Certains ministères y trouveront un avantage, puisque leur processus de rapprochement sera ainsi simplifié. Bien que l'intégration de cette fonction ne constitue pas une exigence obligatoire, TPSGC attribuera des points aux soumissions qui l'offriront.

**Question n° 49**

**Page 306 (page 7 de 20 l'Annexe C), CTC3.2.** Logiciel pour PC. Combien d'organismes utilisent aujourd'hui des logiciels pour PC? Les logiciels pour PC qu'offre le fournisseur doivent-ils être installés sur PC, ou peuvent-ils être remplacés par un logiciel-service, à savoir une application en ligne hébergée par le fournisseur et accessible sur Internet?

**Réponse n° 49**

À l'heure actuelle, les ministères n'utilisent des logiciels qu'afin de relier les terminaux pour parcs de stationnement à l'acquéreur. Vous trouverez une liste à ce sujet à l'Appendice 5 – Description narrative des services personnalisés dans les bureaux ministériels (page 89). Bien que les ministères ne se servent pas en ce moment des logiciels pour PC afin d'intégrer leurs solutions de PDV aux comptoirs de services, l'utilisation de cette fonction pourrait devenir nécessaire au cours du présent contrat, compte tenu de la taille de certains ministères et organismes. Ce critère coté évalue la capacité d'un soumissionnaire à livrer un logiciel pour PC qui permette aux ministères et organismes de remplacer les terminaux de PDV autonomes par des solutions de PDV intégrées. Dans la mesure où l'offre permet d'en arriver à ce même résultat, TPSGC évaluera la possibilité d'adopter des logiciels pour PC pouvant à la fois être chargé sur l'appareil, ou hébergé par le fournisseur et accessible sur Internet.

**Question n° 50**

**Page 306 (page 7 de 20 de l'Annexe C), CTC3.2.** Clavier téléphonique numérique (Touch-Tone). Quel fournisseur offre actuellement le système de claviers téléphoniques numériques?

**Réponse n° 50**

Le système est actuellement offert par l'entrepreneur titulaire.

**Question n° 51**

Page 85 de 128

2.4.3 Processus de gestion des modifications

Question :

En ce qui concerne la section 2.4.3 – Processus de gestion des modifications, ces exigences s'appliquent-elles à toute modification touchant à la passerelle globale de commerce électronique (généralement accessible pour toutes les relations acquéreur-commerçant) ou uniquement aux modifications qui touchent directement la fonctionnalité du BARG?

**Réponse n° 51**

Ces exigences s'appliquent à toutes les modifications apportées au BARG. Bien que l'entrepreneur puisse continuer à suivre son propre processus de gestion des modifications aux fins de la mise à jour régulière de sa solution commerciale en matière de commerce électronique, il devra suivre le processus décrit à la section 2.4.3 pour appliquer ces mises à jour au BARG et les mises à niveau propres au BARG.

**La demande de propositions est modifiée comme suit :**

**2. A l'Énoncé des travaux, au point b. de la section 2.3.1, Règlement:****SUPPRIMER:**

- b. Enregistrer dans le Compte, chaque jour ouvrable, un total par numéro de marchand et par type de carte. En principe, il y aura jusqu'à quatre (4) dépôts par numéro de marchand, c'est-à-dire un pour chaque type de carte : Visa, MasterCard, AMEX et Interac (d'autres dépôts seront nécessaires si d'autres types de carte sont acceptés). Tous les dépôts de tous les bureaux ministériels (numéros de marchand) seront enregistrés dans ce seul Compte. Les types de carte sont codés pour qu'il soit possible de les distinguer; pour en savoir plus, reportez-vous à

---

l'Annexe A, Appendice 9 – 821 Mode de conversion. Le numéro du marchand associé au type de carte doit être indiqué dans le relevé bancaire électronique, pour chaque écriture. Un numéro de référence unique, qui se trouve sur le rapport du bureau ministériel correspondant, doit aussi être indiqué dans le relevé bancaire électronique, pour chaque dépôt. Les dépôts doivent comporter une date de transfert au Compte correspondant à la date de la présentation (s'il s'agit d'un jour ouvrable, ou le jour ouvrable suivant). Si, pour des raisons comme une panne de système, les dépôts ne sont pas enregistrés dans le Compte en une date correspondant à la date de la présentation (s'il s'agit d'un jour ouvrable, ou le jour ouvrable suivant), on doit réduire la facture mensuelle des intérêts flottants selon le taux des flottants utilisé par l'État et le secteur bancaire et qui est actuellement calculé par le taux d'escompte (Banque du Canada) moins le quart d'un pour cent (0,25 %). L'entrepreneur n'a pas à comptabiliser les fonds dans le Compte lorsque le receveur général lui demande d'effectuer le règlement dans un autre compte du receveur général.

**INSERER:**

- b. Enregistrer dans le Compte, chaque jour ouvrable, un total par numéro de marchand et par type de carte. En principe, il y aura jusqu'à quatre (4) dépôts déclarés par numéro de marchand, c'est-à-dire un pour chaque type de carte : Visa, MasterCard, AMEX et Interac (d'autres dépôts seront nécessaires si d'autres types de carte sont acceptés).

**3. A l'Énoncé des travaux, au point e. de la section 2.7, Niveaux de service:****SUPPRIMER:**

- e. Le seuil des autorisations pendant les pannes prévues et non prévues doit être de cent dollars (100 \$) ou plus.

**INSERER:**

- e. Si les règlements de la société de carte de crédit le permettent, le seuil des autorisations pendant les pannes prévues et non prévues doit être de cent dollars (100 \$) ou plus.