

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

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
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

Title - Sujet Prepaid Card Services	
Solicitation No. - N° de l'invitation EN891-130377/B	Amendment No. - N° modif. 003
Client Reference No. - N° de référence du client 20130377	Date 2014-03-18
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$ZG-419-27182	
File No. - N° de dossier 408zg.EN891-130377	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2014-03-31	
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: McNeely, Lysianne	Buyer Id - Id de l'acheteur 408zg
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-5193 ()	FAX No. - N° de FAX (819) 956-2675
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:	

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

Cette modification 003 a pour but de répondre aux questions relatives à la demande d'information. La question 1 figure dans la modification 002.

Questions et réponses:

Q2. Gén. Pg 1. S.O. Quand sera publié la DDP La finale?

R2. La date de publication de la DDP n'a pas encore été établie.

Q3. Gén. Pg 6 Q11. Le RG prévoit que le bénéficiaire légitime n'assumera aucune responsabilité en cas de fraude. Y-a-t-il des situations où la responsabilité zéro ne s'appliquerait pas? Cette question concerne les cartes MasterCard et Visa - La responsabilité zéro n'est pas une politique Interac. Comment le RG prévoit-il que la responsabilité zéro sera appliquée pour les programmes Interac?

R3. Le RG prévoit que les cartes prépayées Interac appliquées de la même manière que les cartes Visa et MasterCard. Cependant, si le processus s'avère différent, on tiendra compte de vos commentaires à la question 11.

Q4. Énoncé des travaux 3.1.8 /2. Il peut parfois arriver qu'un grand nombre de bénéficiaires soient inscrits en même temps au programme des cartes prépayées. L'entrepreneur doit pouvoir composer avec des nombres fluctuants d'inscriptions. Quels sont les volumes élevés (grand nombre) prévus lors de l'inscription initiale? Nous aimerions avoir une idée de l'ordre de grandeur. La moyenne mensuelle des volumes annuels à la page 18 serait de 1,2 million; devrait-on s'attendre à ce que ce nombre soit un pourcentage plus élevé ou plus bas dans les premiers mois? Est-ce qu'il y a d'autres moments où des volumes élevés sont prévus? Veuillez nous aider à quantifier les volumes.

R4. S.O.

Q5. Énoncé des travaux 4.1.1/2. La solution de cartes prépayées recherchée par le RG constitue un service bancaire et les cartes doivent être un produit offert par une banque. L'exigence « doit être un produit offert par une banque » est une description spécifique, relative à l'institution émettrice. Est-ce qu'elle peut être remplacée par « institution financière sous réglementation fédérale »?

R5. La remarque sera prise en considération.

Q6. Énoncé des travaux 4.1.1/8. Les cartes ne doivent pas avoir de montant maximal de transaction, à l'exception des limites quotidiennes des GAB. Pas de montant maximal : quels sont

les montants maximaux de transaction prévus (estimations)? Vos commentaires sont requis pour l'évaluation des risques liés au portefeuille de cartes prépayées.

R6. S.O.

Q7. Énoncé des travaux 4.1.1/10. Les cartes ne doivent pas expirer. Hypothèse : Cela devrait être modifié comme suit : « Les fonds ne doivent pas expirer », c'est-à-dire remplacer cartes par fonds. Précision : Toutes les cartes d'un réseau doivent comprendre une date d'expiration pour le traitement des transactions au moyen des réseaux de paiement.

R7. La remarque sera prise en considération.

Q8. Énoncé des travaux 4.1.1/13. L'entrepreneur ne doit pas imposer de valeur minimale ou maximale aux cartes prépayées. Pas de valeur min/max : Quelle est la valeur maximale prévue de la carte? Les cartes de crédits actuelles d'un réseau exigent des valeurs maximales afin de réduire les risques.

R8. S.O.

Q9. Énoncé des travaux 4.1.3/2b. Internet : L'entrepreneur doit fournir une interface Web permettant au titulaire de la carte d'activer celle-ci en ligne. Les SPC ne sont pas au courant que des institutions financières permettent l'activation de cartes de crédit en ligne. Les pratiques exemplaires de l'industrie du paiement consistent à utiliser la technologie d'identification téléphonique pour appairer le numéro de téléphone au compte ainsi que d'autres méthodes de validation. Est-ce que le RG sait si des institutions financières permettent l'activation en ligne au Canada? Nous aimerions rappeler que l'activation en ligne comporte des risques.

R9. Ce problème est soulevé à la question 006. Vos suggestions seront prises en considération et la bonne décision sera alors prise.

Q10. Énoncé des travaux 4.1.3/4. L'entrepreneur doit employer une procédure qui réduit au minimum le risque d'activations frauduleuses, dont le RG ne pourra être tenu responsable. Bien compris. Dans le cas où un employé du gouvernement est responsable d'une fraude, est-ce que le RG envisagera d'en assumer la responsabilité?

R10. L'entrepreneur ne sera pas tenu responsable de fraude autre que ce qui aura été déterminé au moment de la publication de la DP.

Q11. Énoncé des travaux 4.1.5. À tout le moins, les instructions de paiement seront fournies au plus tard à 15 h le jour précédant le jour d'échéance du paiement. Est-ce que toutes les heures mentionnées dans la DDR correspondent à l'heure normale de l'Est?

R11. Oui.

Q12. Énoncé des travaux 4.1.12. Rappels. Quel est le volume mensuel estimatif de rappels?

R12. S.O.

Q13. Énoncé des travaux 4.1.13. Demandes de repérages. Quel est le volume mensuel estimatif de demandes de repérages?

R13. S.O.

Q14. Énoncé des travaux 4.1.13. Demandes de repérages. Y a-t-il un délai de réponse minimum pour les demandes de repérages?

R14. Aucun délai de réponse n'a encore été défini. Nous examinerons la question et l'ajouterons aux niveaux de service.

Q15. Énoncé des travaux 4.1.15/1. Tout solde non réclamé d'un compte de carte prépayée doit être transféré à la Banque du Canada après 10 ans d'inactivité. Des avis doivent être envoyés aux titulaires de carte après deux et cinq ans d'inactivité. Comme il sera coûteux de maintenir les cartes dans les systèmes pour une période prolongée (10 ans), est-ce que vous pourriez expliquer la raison de cette exigence?

R15. Le RG applique les mêmes règles que pour les comptes de banque réguliers. Laissez-nous savoir comment vous envisager de gérer cette question.

Q16. Énoncé des travaux 4.1.15/3. Si un paiement est accidentellement transféré à un bénéficiaire défunt, la Direction du contrôle du remboursement des chèques (DCRC) du RG en avertira l'entrepreneur. Lorsqu'il reçoit cet avis, l'entrepreneur doit rendre le paiement à la DCRC. Quel parti le RG considère-t-il responsable de la perte de fonds si les fonds sont dépensés avant l'avis de la DCRC?

R16. L'entrepreneur doit rendre le paiement à la DCRC lorsqu'il reçoit l'avis. Cependant, l'entrepreneur ne sera pas responsable de la perte de fonds si le paiement original est versé à une personne décédée conformément aux instructions du RG.

Q17. Énoncé des travaux 6.1.3/2. Au terme du contrat, les titulaires de carte doivent pouvoir continuer à se servir des cartes prépayées et des cartes prépayées à émission immédiate émises par l'entrepreneur, même après que le RG a arrêté de charger le compte. Les fonds ne seront pas transférés au nouvel entrepreneur. Une carte ne peut demeurer active indéfiniment après un changement d'entrepreneur, en raison des limites techniques et du réseau de paiement. Serait-il possible de définir une période minimum? Quels services devront être disponibles?

R17. Les fonds devraient toujours être disponibles pour les bénéficiaires. Cependant, le mécanisme pour accomplir cela peut être différent. Veuillez définir comment cela devrait être accompli, principalement pour les cartes à émission immédiate.

Q18. Énoncé des travaux 6.1.3/2. Au terme du contrat, les titulaires de carte doivent pouvoir continuer à se servir des cartes prépayées et des cartes prépayées à émission immédiate émises par l'entrepreneur, même après que le RG a arrêté de charger le compte. Les fonds ne seront pas transférés au nouvel entrepreneur. Pourquoi y a-t-il une restriction relative au transfert de fonds à un nouvel entrepreneur? Après une période de temps, les pratiques exemplaires et les préférences de paiement de l'industrie pourraient consister à « transférer le NIE » afin que l'activité de suivi soit gérée avec le reste du portefeuille de la carte. Cette option devrait être négociable si c'est la solution préférée par l'entrepreneur existant et le nouvel entrepreneur. Cela répond également à la question précédente.

R18. La remarque sera prise en considération.

Q19. Énoncé des travaux 8/8. Le titulaire doit pouvoir contacter par téléphone les représentants du soutien de l'entrepreneur aussi souvent qu'il le souhaite pour poser des questions ou résoudre des problèmes en lien avec son compte. Est-ce que le soutien au service à la clientèle en temps réel gratuit sera illimité et sans frais? Cet énoncé n'indique pas qu'il « n'engagera pas de frais ». La pratique commune est de permettre un montant raisonnable d'appels gratuits, tout en trouvant une solution pour éviter que des clients abusent du service et que cela nuise à d'autres clients.

R19. La remarque sera prise en considération.