

TENDER ADDENDUM**Gatineau Park Recreational and Maintenance Services****NCC Tender File # AL1495
August 8, 2014
ADDENDUM NO: 1****ADDENDA À LA SOUMISSION****Services récréatifs et d'entretien au Parc de la Gatineau****Dossier de soumission de la CCN no. AL1495
Le 8 aout 2014
ADDENDA NO: 1**

The following shall be read in conjunction with and shall form an integral part of the Tender/Proposal and Contract Documents:

1. Please refer to the 6 page annex.

Allan Lapensée
Senior Contract Officer
Procurement Services

Ce qui suit doit être interprété comme faisant partie intégrante de la proposition/appeal d'offres et des documents relatifs au contrat :

1. Svp référée à l'annexe de 6 pages.

Allan Lapensée
Agent principal des contrats
Services d'approvisionnement

Addendum for section 4.2

Section 4.2.4.2 Reservation service is revised to read:

The Contractor will establish a reservation service at their expense. The NCC requires that this service be provided in the form of Software as a Service (SaaS) and that the Camis Solution be implemented. In addition to the Camis solution, the Contractor must implement a web-based solution to manage seasonal passes, also at their expense. The final design of the web interface for both systems must be approved by the NCC before being put online.

The Contractor may submit an alternative to the Camis product. This alternative must meet the requirements set out in Appendix P. During the request for proposals period, an alternative will be considered provided that a full description is submitted in writing no later than 21 days after the RFP is released. Notification of the approval of potential changes will be issued with the inclusion of an addendum in the proposal documents.

The solution package which includes the reservation service and seasonal pass service must include at a minimum the following:

- An integrated, end to end Solution as part of the service that includes:
 - A public facing website for reservations.
 - A seamless user experience when navigating from one website to another
 - Maintain a consistent look and feel when navigating from one website to another
 - Call center to make reservations on behalf of phone customers.
 - Field systems for use in various In-Park facilities.
- The system(s) must be web enabled.
- The data center and all data must physically reside in Canada.
- The system(s) must have a robust backup/disaster recovery method.
- The system(s) must never display a user's password. It must always be masked with special characters representing typed characters.
- The system(s) must store passwords securely in an encrypted form
- The system(s) must support the most current Secure Socket Layer technologies from an accredited third-party certificate authority.
- The Contractor must demonstrate the service meets Payment Card Industry (PCI) Level 3 compliance at a minimum.
- The systems' content and user interface must support both official languages, English and French.

- The Contractor must deliver a Solution that conforms and is compliant with the Government of Canada Standards on Web Accessibility and Web Usability as described at:

<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?section=text&id=23601>

<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?section=text&id=24227>

- The reservation system must be available 24x7, 365 days a year except for periods of maintenance.
- The reservation system must be intuitive, and provide capabilities to effectively and efficiently manage campsite reservations and associated data.
- The system must verify credit card number in real-time when processing payment transactions.
- The system must allow for visual representations of campgrounds and campsites.
- The reservation system must allow for sales and record keeping for various products and services, including:
 - merchandise;
 - rentals;
- The reservation system must prevent a campground from accepting overlapping reservations.
- The seasonal pass system must be available to the public 24x7, from October 15th to April 1st.
- The seasonal pass system must allow for sales and record keeping for skiing and snowshoeing season passes and day passes;
- The seasonal pass system must capture the following user information in order to create their season ski or snowshoe pass:
 - Complete address;
 - Date of birth;
 - Type of pass needed;
 - An identification picture;
 - Contact information (phone number and/or e-mail address);
 - Full Name.

The Contractor must maintain the following level of service standards:

- Reservation system downtime: Following an unplanned interruption in system operations, the Contractor will notify the NCC by telephone or email within one hour. The system must be back in operation in less than two (2) hours.
- Reservation system and/or call centre downtime, outside planned maintenance periods, shall occur no more than twice a month, regardless of the length of the interruption.
- Call centre: The call centre is to be available 7 days a week, year-round, from 8 a.m. to 6 p.m.
- Telephone lines: All telephone lines may be busy no more than 5% of the time during the day.
- Call centre: 80% of calls answered in 60 seconds or less.
- Quality of information provided by the call centre: no more than 2 in 1000 information or data entry errors per calendar month.

- After-hours messages: A telephone message should indicate the hours of operation of the registration service.
- System downtime in the field: No more than 24 hours overall per unit per calendar month for unscheduled interruptions.
- Monthly report: Provide the NCC with a monthly report of reservations and revenues no later than five (5) working days after the end of a calendar month.
- Reservation errors (missing, double-booked, etc.): Zero tolerance. This includes reservations backed by evidence of confirmation in the client's possession.
- Loss, theft or unauthorized use of a credit card number: zero tolerance. The Contractor is responsible for penalties, fines or other consequences resulting from the negligent handling of credit card numbers.

The Contractor shall:

- Enter in a contractual agreement with the SaaS system supplier and pay the related costs.
- Provide computer equipment, technical equipment and Internet service.
- Pay the cost of credit card services
- Provide financial reports, usage reports and other reports using templates available in the SaaS system.

Section 4.2.5.3 Required Services is revised to read:

When developing the schedule of operations, the Contractor will establish cross-country skiing and snowshoeing fee service at its own expense, subject to NCC approval, to allow it to maximize program revenues.

For all season and day rate setting operations involving cross-country skiing and snowshoeing, the Contractor will.

- a. At its own expense, establish a pass sales service via a public Web site. This Web site will be based on the SaaS Solution as described in Section 4.2.4.
- b. Passes will be printed by the contractor and either given in person or mailed to the users at the contractor's expenses.
- c. The contractor must be able to sell season passes in person at the visitor center and provide the clients with the passes immediately following the transaction.
- d. Install prior to and remove at the end of the skiing and snowshoeing season all mandatory self-registration boxes and signage related to cross-country and snowshoe programs access fees at each of sixteen (16) following entry points:
 - P1 Asticou
 - P2 Relais Plein-Air
 - P3 South Entrance
 - P5
 - P6 Mackenzie-King Estate
 - P7 Kingsmere
 - P8 Chelsea
 - P9 Dunlop
 - P10 Fortune
 - P11 O'Brien
 - P12 Meech
 - P13 Blanchet
 - P15 Meech Creek Valley
 - P16 Meech Creek Valley
 - P17 Wakefield
 - P19 Philippe
- e. Provide agents who are trained, equipped and adequately capable of working outdoors in all winter weather conditions from 8:30 a.m. to 4:00 p.m. Uniforms must be brightly coloured to make agents readily identifiable by users.

Since the vast majority of skiers and snowshoers use the Park trails on weekends, agents will be posted at the sixteen (16) entry points minimally on Saturdays, Sundays and statutory holidays, throughout the Christmas period and on New Year's Day. Their main tasks will be to greet and

inform skiers and snowshoers while assisting mandatory user self-registration. The NCC will be notified of the agents' schedules and locations for information purposes every Friday, before 11:00 a.m. Fee collectors are not required on Christmas day: access to the trails is free on Christmas Day only.

These agents shall be able to provide change to skiers and snowshoers who so require, and sell them copies of the trail maps.

At no time may agents perform the self-registration transaction on behalf of users.

- f. Install an empty lockbox in each of the sixteen (16) self-registration boxes before 8:30 a.m. daily. At the end of the day, at 4 p.m., collect the lockboxes and drop them off at a secure storage location for processing by the Contractor. The Contractor may suggest an adjustment to the schedule based on operational needs. The NCC shall approve the change.
- g. Print and use skiing and snowshoeing day passes in different colours. The Contractor will use them randomly to avoid any repetition. The Contractor will place a sufficient number of these passes in the display cases of the sixteen (16) self-registration boxes.

An estimated 25,000 to 30,000 day passes per ski season are required to meet the demand. The NCC estimates the number required for snowshoeing to be between 5,000 and 10,000. The design of these passes, including accompanying text, must be approved by the NCC.

- h. Provide all of the supervisory staff, equipment and material necessary, including radios and/or telephones at each entry point to protect the health and safety of staff involved in these operations. This includes all costs involved in their use.
- i. Produce season passes (photo; plastic holder). The design of these passes, including the accompanying text, must be approved by the NCC.

In the past, 6,500 various categories of season passes have been sold each season based on a rate schedule approved by the NCC (Appendix S). Usually, a pre-season discount applies from October 15 to December 15.

Comment: The various types of passes must be printed relatively early on to allow the NCC to inventory them prior to the start of fee collecting operations (minimum 2 weeks). The Contractor shall inform the NCC of its detailed pass sale control procedures.

- j. Provide the staff required to sell season ski passes using a public Web site, by telephone or email or in person (details to come).

The NCC will allow the contractor free access to a limited space (approximately 10 m²) at the Park's Visitor Centre to conduct its operations. Access to the Centre will be limited to regular

hours of operation (10 a.m. to 4 p.m. on weekdays, and 9 a.m. to 5 p.m. on weekends and statutory holidays).

The NCC accepts no responsibility for any material (money, passes, electronic equipment, etc.) that the Contractor stores at the Visitor Centre.

The Contractor may also recommend other locations for the sale of season or day passes (subject to NCC approval).

- k. Use and update an electronic data base of season ski pass holders. This data base is to remain the property of the NCC. It must be protected at all times, along with all data storage media used, and shall be made available to the NCC when required. This information may not be used for other purposes; it may not be sold or copied, and must be handed over to the NCC in its entirety at the end of the contract.
- l. As needed, provide daily passes to be sold by NCC staff at the Gatineau Park Visitor Centre; and
- m. As necessary, provide the NCC with a sufficient number of day/season passes for promotional and public relations purposes (see Section 4.8). The cost of these passes will not be accounted for as revenues.

Addenda pour la section 4.2

La section 4.2.4.2 Service de réservations est révisée comme suit :

L'Entrepreneur mettra en place à ses propres frais, un service de réservation. La CCN exige que ce service soit sous forme de Software as a service (SaaS) et que la Solution Camis soit mise en place. En plus de la Solution Camis, l'Entrepreneur doit aussi mettre en place à ses propres frais une solution de vente en ligne pour les laissez-passer saisonniers. Le design final de l'interface web de ces deux solutions doit être approuvé par la CCN avant leur mise en ligne.

L'Entrepreneur peut présenter une solution de rechange à Camis. Celle-ci devra répondre aux exigences décrites à l'Annexe P. Durant la période de soumission, une solution de rechange sera envisagée à condition que la description complète en soit donnée par écrit au plus tard 21 jours après la date d'émission de la DP. L'approbation d'une éventuelle modification sera signifiée par l'incorporation d'un addenda aux documents de soumission.

Le forfait proposé par l'Entrepreneur qui comprendra le service de réservation et le service de laissez-passer saisonniers doit inclure au strict minimum :

- Une solution intégrée, de bout en bout, qui comprenne :
 - un site Web public pour effectuer des réservations;
 - une expérience d'utilisateur homogène lors de la navigation entre les différents sites web;
 - un design similaire entre les différents sites web;
 - un centre d'appel pour faire des réservations par téléphone;
 - des systèmes sur le terrain dans diverses installations de parcs.
- Le système doit être exploitable sur interface Web.
- Le centre de traitement de données et les données doivent être physiquement au Canada.
- Le système doit être doté d'un dispositif robuste de sauvegarde et de reprise après sinistre.
- Le système ne doit jamais afficher le mot de passe d'un utilisateur. Il doit toujours être masqué par des caractères spéciaux en remplacement des caractères saisis par l'utilisateur.
- Le système doit consigner les mots de passe de manière protégée et chiffrée
- Le système doit exploiter les plus récentes technologies de sécurité (SSL, Secure Socket Layer) certifiées par un fournisseur tiers accrédité.
- L'entrepreneur doit démontrer que le service est conforme, au minimum, aux normes de paiement en ligne certifié (PCI) niveau 3.
- Le contenu du système et l'interface utilisateur doivent être présentés dans les deux langues officielles (anglais et français).
- L'entrepreneur doit livrer un système qui respecte et soit conforme à la Norme sur la facilité d'emploi des sites Web du gouvernement du Canada décrite dans les pages suivantes :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?section=text&id=23601>

<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?section=text&id=24227>

- Le système de réservations doit être fonctionnel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année, sauf pour les périodes de maintenance.
- Le système de réservations doit être intuitif et capable de gérer de manière efficace et efficiente les réservations sur des terrains de camping et les données afférentes.
- Le système doit valider les numéros de cartes de crédit en temps réel lors des transactions de paiement.
- Le système de réservations doit permettre de visualiser les terrains de camping et les emplacements.
- Le système doit permettre la vente et la tenue de dossiers de divers produits et services, par exemple :
 - marchandises;
 - locations;
- Le système de réservations doit éviter qu'un terrain de camping accepte des réservations concurrentes.
- Le système de vente de laissez-passer saisonniers doit être fonctionnel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, du 15 octobre au 1^{er} avril.
- Le système de vente de laissez-passer saisonniers doit permettre de gérer la vente de permis pour le ski et la raquette de même que la gestion des données associées;
- Le système de vente de laissez-passer saisonniers doit pouvoir compiler les informations suivantes concernant chaque utilisateur pour les associer à leur laissez-passer de ski ou de raquette :
 - Adresse complète
 - Date de naissance
 - Catégorie de laissez-passer achetée
 - Photographie permettant d'identifier la personne
 - Coordonnées pour correspondance (numéro de téléphone et/ou adresse courriel)
 - Nom et prénom

L'Entrepreneur doit assurer le niveau de services :

- Temps d'indisponibilité système de réservations : Lors d'un arrêt non prévu du système, l'Entrepreneur avertira dans un délai maximal d'une heure la CCN par téléphone ou par courriel. Le système doit être fonctionnel de nouveau en moins de deux (2) heures.
- Temps d'indisponibilité Système de réservation et/ou le Centre d'appels, à l'extérieur des périodes d'entretien planifiées, pas plus de deux (2) fois par mois, indépendamment de la durée de l'arrêt.
- Centre d'appels : Centre d'appels disponible 7 jours/semaine, 365 jours par année de 8h à 18h
- Lignes téléphoniques : Toutes les lignes téléphoniques occupées pas plus de 5% du temps d'une journée
- Centre d'appels : 80% des appels répondus en 60 secondes ou moins
- Qualité de l'information fournie par le Centre d'appels : Des erreurs d'information ou d'entrée de données se produisent moins de 2 fois sur mille par mois calendrier.
- Messages après heures d'opérations régulières : un message téléphonique devrait toujours indiquer les heures où le service de réservations est disponible.
- Temps d'indisponibilité des systèmes sur le terrain : Pas plus de 24 heures au total par unité par mois calendrier pour un arrêt non-prévu.
- Rapport mensuel : fournir à la CCN rapport mensuel sur les réservations et revenus un maximum de 5 jours ouvrables après la fin du mois calendrier

- Erreurs de réservation (manquante, en double, etc.) : Aucune tolérance. Ceci inclut une réservation qui peut être démontrée par une confirmation détenue par le client.
- Perte, vol ou accès inapproprié à un numéro de carte de crédit : aucune tolérance. L'Entrepreneur sera responsable des pénalités ou amendes ou autre conséquence résultant de la manipulation négligente d'un numéro de carte de crédit.

L'Entrepreneur devra :

- Établir un contrat avec le fournisseur du système SaaS et défrayer les coûts afférents.
- Fournir les équipements informatiques, technologiques et le service internet.
- Défrayer le coût des services de carte de crédit
- Fournir les rapports financiers, de fréquentation et autres selon les gabarits disponibles dans le système SaaS.

La section 4.2.5.3 Services requis est révisée comme suit :

L'Entrepreneur mettra en place à ses propres frais, lors du calendrier d'opération, un service de tarification des sentiers de ski de fond et de raquette approuvé par la CCN qui lui permette de maximiser les revenus du programme.

Pour l'ensemble des opérations de tarification saisonnière et quotidienne de ski de fond et raquette, l'Entrepreneur verra à :

- a. Mettre en place à ses propres frais, un service de vente de laissez-passer via un site web public. Ce site web devrait reposer sur la Solution SaaS tel que décrit dans la Section 4.2.4.
- b. Les laissez-passer de saison seront imprimés par l'Entrepreneur et seront remis en personne ou envoyer par la poste au client; ceci au frais de l'Entrepreneur;
- c. L'Entrepreneur doit pouvoir vendre les laissez-passer de saison en personne au Centre des visiteurs du Parc et remettre immédiatement ceux-ci au client lors de la transaction.
- d. installer avant la saison de ski et de raquette et enlever après cette dernière tous les boîtes d'auto-inscription obligatoire et toute la signalisation reliée aux frais d'entrée du programme de ski de fond et raquettes à chacun des quinze (16) points d'accès suivants :
 - P1 Asticou
 - P2 Relais Plein-Air
 - P3 Entrée sud
 - P5
 - P6 Domaine Mackenzie-King
 - P7 Kingsmere
 - P8 Chelsea
 - P9 Dunlop
 - P10 Fortune
 - P11 O'Brien
 - P12 Meech
 - P13 Blanchet
 - P15 Vallée Meech
 - P16 Vallée Meech
 - P17 Wakefield
 - P19 Philippe
- e. fournir des préposés qui soient formés, équipés et habillés adéquatement pour travailler à l'extérieur dans toutes les conditions climatiques hivernales de 8 h 30 à 16 h 00. La couleur des uniformes doit être voyante permettant ainsi aux usagers d'identifier rapidement le préposé.

Comme la très grande proportion des skieurs et raquetteurs accèdent aux sentiers du Parc les fins de semaine, les préposés seront postés aux seize (16) points d'accès au minimum les samedis, dimanches et jours fériés et pendant la période entre Noël et le jour de l'An. Leurs principales tâches sont d'accueillir et d'informer les skieurs et raquetteurs tout en leur facilitant l'auto-inscription obligatoire. L'horaire et l'emplacement des préposés seront transmis à la CCN pour information chaque vendredi avant 11 h 00. Il est à noter que les services des tarificateurs ne sont pas requis à Noël et que l'accès aux sentiers est gratuit pour cette journée seulement.

Ces préposés devront être en mesure de fournir la monnaie aux skieurs et raquetteurs qui le nécessitent ainsi que de leur vendre la carte des sentiers.

Les préposés ne pourront en aucun temps effectuer la transaction d'auto-inscription à la place des usagers.

- f. installer un coffret vide d'auto-inscription dans chacun des seize (16) boîtes d'auto-inscription avant 8 h 30 chaque jour. En fin de journée, à 16 h 00, ramasser les coffrets et les transporter à un endroit de remisage sécuritaire pour fin de traitement par l'Entrepreneur. L'Entrepreneur pourra proposer un ajustement à l'horaire selon les besoins opérationnels. La CCN devra approuver ce changement.
- g. imprimer et utiliser des laissez-passer quotidiens de ski et raquette de couleurs différentes. L'Entrepreneur les utilisera de façon aléatoire afin d'éviter toute répétition. Il placera un nombre suffisant de ces laissez-passer dans les présentoirs des seize (16) boîtes d'auto-inscription.

Il est estimé qu'entre 25 000 et 30 000 laissez-passer quotidiens par saison de ski sont requis pour satisfaire à la demande. La CCN estime nombre lié à la raquette entre 5 000 et 10 000. Le design de ces laissez-passer, incluant les textes qui l'accompagnent, devront être approuvés par la CCN.

- h. fournir tout le personnel de supervision ainsi que l'équipement et le matériel nécessaire, y compris les radios et (ou) téléphones, à chaque point d'accès, de façon à ce que la santé et la sécurité du personnel impliqué dans ces opérations soient assurées. Cela inclut tous les coûts associés à leur utilisation.
- i. produire des laissez-passer saisonniers (photo; support en plastique). Le design de ces laissez-passer, incluant les textes qui les accompagnent, devront être approuvés par la CCN.

Historiquement, environ 6 500 laissez-passer saisonniers de diverses catégories étaient vendus chaque saison selon une grille tarifaire approuvée par la CCN (Annexe S). Habituellement, une réduction de prix d'avant-saison est en vigueur du 15 octobre au 15 décembre.

Remarque : Les divers types de laissez-passer devront être imprimés assez tôt pour permettre la prise d'inventaire par la CCN avant le début des opérations de tarification (minimum 2 semaines). L'Entrepreneur devra informer la CCN sur les procédures détaillées de contrôle des ventes de laissez-passer (Détails à venir).

- j. fournir le personnel nécessaire pour vendre via le site web public, téléphone, courriel ou en personne les laissez-passer saisonniers de ski.

La CCN permettra à l'Entrepreneur d'avoir gratuitement accès au Centre des visiteurs du Parc à raison d'un espace limité (environ 10 m²) pour lui permettre ses opérations. L'accès au Centre sera limité aux heures d'ouverture habituelles (10 h 00 à 16 h 00 en semaine et 9 h 00 à 17 h 00 les fins de semaine et jours fériés).

La CCN ne sera responsable d'aucun matériel (argent, laissez-passer, équipement électronique, etc.) que l'Entrepreneur pourra entreposer au Centre.

L'Entrepreneur pourra aussi proposer d'autres emplacements pour la vente de laissez-passer saisonniers ou quotidiens (approbation de la CCN requise).

- k. utiliser et mettre à jour la base de données électronique des détenteurs de laissez-passer saisonniers de ski. Cette base de données demeurera la propriété de la CCN. Elle devra être protégée en tout temps de même que tous les supports des données qui sont utilisés et devra être mise à la disposition de la CCN lorsque requis. Cette information ne pourra servir à d'autres fins; ne pourra être vendue ou reproduite et sera remise à la CCN dans sa totalité à la fin du contrat.
- l. rendre disponible au besoin des laissez-passer quotidiens pour être vendus par le personnel de la CCN au Centre des visiteurs du parc de la Gatineau et
- m. mettre à la disposition de la CCN une quantité suffisante de laissez-passer quotidiens et saisonniers pour des fins de promotion et de relations publiques (Section 4.8). La valeur de ces derniers ne sera pas comptabilisée dans les revenus.