



# Services partagés Canada

*Service de réseau sans frais (SRSF)*

**INVITATION À SE QUALIFIER (IQ)**

*N° de l'IQ : 14-19241/A*

**MODIFICATION N° 001 DE L'IQ**



**INVITATION À SE QUALIFIER  
SERVICE DE RESEAU SANS FRAIS (SRSF)  
POUR  
SERVICES PARTAGÉS CANADA (SPC)  
MODIFICATION N° 001 DE L'IQ**

La présente modification vise à apporter des changements aux documents de l'Invitation à se qualifier publiée sur le site Achats et ventes.

**1) Sur le page couverture de l'IQ**

**SUPPRIMER :**

<b>Solicitation Closes – L'invitation prend fin on – le : September 05, 2014 – le 05 septembre, 2014</b>	<b>Time Zone / Fuseau horaire</b> Eastern Standard Time (EST) / Heure Normale de l'Est (HNE)
--	--

**INSÉRER :**

<b>Solicitation Closes – L'invitation prend fin on – le : September 05, 2014 – le 05 septembre, 2014  at – à : 2:00 PM – 14 h 00</b>	<b>Time Zone / Fuseau horaire</b> Eastern Daylight Time (EDT) / Heure Avancée de l'Est (HAE)
--	--

**2) Titre à la page 2 de l'IQ**

**SUPPRIMER :**

**INVITATION À SE QUALIFIER (IQ) SERVICE DE CENTRE DE CONTACTS HÉBERGÉ  
POUR SERVICES PARTAGÉS CANADA**

**INSÉRER :**

**INVITATION À SE QUALIFIER SERVICE DE RESEAU SANS FRAIS POUR SERVICES  
PARTAGÉS CANADA**



**3) Paragraphe 5 du Critère d'évaluation 4. dans l'Annexe B**

**SUPPRIMER :**

Le répondant doit décrire un service sans frais offert à un client qui comprend un service de réseau sans frais ayant au moins 25 000 numéros sans frais dans la base de données d'acheminement du répondant.

**INSÉRER :**

Le répondant doit décrire un service sans frais offert à un ou à plusieurs clients, qui comprend au moins 25 000 numéros sans frais dans la base de données d'acheminement du répondant.  
(Remarque : Le répondant doit citer une référence pour chaque client.)

**4) QUESTION N° 1**

Référence : Paragraphe 1. du Critère d'évaluation 4 figurant à la page 5 de 6 de l'Annexe B de l'IQ. Le Canada utilise le terme « [...] capacité de prestation de services de liaison hybrides VoIP sans frais et de services de réseau téléphonique commuté public (RTCP) nationaux sans frais [...] ». Selon nous, « hybride » signifie que le Canada demande que soit cité en référence un client pour qui il y avait la prestation combinée de services de liaison VoIP et de services de RTCP nationaux sans frais. Le Canada pourrait-il indiquer si cette interprétation est exacte?

**RÉPONSE N° 1**

C'est exact.

**5) QUESTION N° 2**

Référence : Critère d'évaluation 2 dans l'Annexe B (portail Web pour les services réseau)

Est-ce possible qu'un répondant soit expérimenté dans la fourniture, à ses clients, d'un portail Web comprenant les éléments énumérés aux alinéas a) à g), sans toutefois que les services réseau soient absolument sans frais? La démonstration d'une telle expérience devrait suffire à répondre à l'objectif des exigences de Service Canada au Critère 2.

Par conséquent, Service Canada veut-il bien reformuler l'exigence de la manière suivante :  
« Le répondant doit décrire un portail Web sécurisé actuel ou récent (au cours des cinq dernières années) qu'il a conçu pour les services réseau sans frais **ou des services comparables** de ses clients, qui comprend ou comprenait toutes les caractéristiques suivantes : »

**RÉPONSE N° 2**

Oui, le Canada accepte ce changement. Le Critère d'Évaluation 2 est modifié de la façon suivante :



CRITÈRE D'ÉVALUATION 2		
DESCRIPTION DU CRITÈRE	PREUVE DE CONFORMITÉ	EMPLACEMENT DE LA RÉFÉRENCE DANS LA RÉPONSE À L'IQ
Capacité à fournir un portail Web sécurisé pour le service réseau sans frais au Canada	<p>1. Le répondant doit décrire un portail Web sécurisé actuel ou récent (au cours des cinq dernières années) qu'il a conçu pour les services réseau sans frais ou des services comparables de ses clients au Canada, qui comprend ou comprenait <u>toutes</u> les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) accès Web sécurisé 7 jours par semaine, 24 heures par jour et 365 jours par année;</li><li>b) aide en ligne et menus bilingues (français et anglais);</li><li>c) suivi de la gestion des incidents et des changements;</li><li>d) rapports statistiques détaillés;</li><li>e) rapports de gestion des services sur les paramètres des niveaux de service;</li><li>f) capacités de commande de services et de suivi connexe;</li><li>g) documents relatifs aux services, par exemple les guides de l'utilisateur et les procédures de services.</li></ul> <p>Le répondant doit citer un client en référence pour le service susmentionné, en précisant le nom, l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone du client cité en référence.</p>	
<b>CRITÈRE N° 2 RÉUSSITE/ÉCHEC</b>		

**Toutes les autres conditions demeurent inchangées.**