



Services partagés Canada

Service de réseau sans frais (SRSF)

INVITATION À SE QUALIFIER (IQ)

N° de l'IQ : 14-19241/A

MODIFICATION N° 002 DE L'IQ



INVITATION À SE QUALIFIER
SERVICE DE RESEAU SANS FRAIS (SRSF)
POUR
SERVICES PARTAGÉS CANADA (SPC)
MODIFICATION N° 002 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 :

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

INSÉRER :

Solicitation Closes – L'invitation prend fin on – le : September 12, 2014 – le 12 septembre, 2014	Time Zone / Fuseau horaire Eastern Daylight Time (EDT) / Heure Avancée de l'Est (HAE)
at – à : 2:00 PM – 14 h 00	

2) Article 2.3 Questions and commentaires

SUPPRIMER :

- 2.3.1 Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit ou électroniquement à l'autorité contractante dont le nom figure à la première page de l'invitation à se qualifier au moins sept (7) jours civils avant la date de clôture de l'IQ. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.



INSÉRER :

2.3.1 Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit ou électroniquement à l'autorité contractante dont le nom figure à la première page de l'invitation à se qualifier au plus tard le 5 septembre 2014 à 14 h 00 HAE. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

3) QUESTION n° 3

Concernant les points 6 et 7 du critère d'évaluation n° 4 de l'invitation à se qualifier de référence, dans la majorité des cas, les clients considèrent leurs rapports de gestion des services comme hautement confidentiels, car ces rapports contiennent de précieux renseignements financiers et commerciaux. Sans accord de non-divulgence signé, de nombreux clients ne fourniront pas ces documents très détaillés. S'ils les fournissent, ils contreviennent à leurs politiques de sécurité interne.

Le Canada pourrait-il modifier cette exigence afin que les fournisseurs puissent : a) fournir des exemples de rapports comportant ce niveau de détail; b) fournir des rapports dont les renseignements sensibles ont été supprimés; ou c) permettre au Canada de communiquer avec les clients de référence afin qu'ils confirment que leurs rapports comportent ce niveau de détail?

QUESTION n° 4 :

La question porte sur le point 6 du critère d'évaluation n° 4 – Rapport de gestion des services.

Il est possible qu'un répondant ait de l'expérience dans la fourniture des rapports de gestion des services aux clients requis au point 6, mais que ces services ne soient pas nécessairement sans frais. Le répondant doit démontrer que son expérience est suffisante pour satisfaire l'intention de l'exigence de Service Canada qui figure au point 6 du critère d'évaluation n° 4.

Par conséquent, Service Canada pourrait-il modifier le point 6 du critère d'évaluation n° 4 comme il est indiqué ci-après?

6. Le répondant doit fournir une copie d'un rapport de gestion des services d'un client existant qui démontre une disponibilité des services sans frais ou similaires de 99,99 %.

QUESTION n° 5

La question porte sur le point 7 du critère d'évaluation n° 4 – Rapport de services.

Il est possible qu'un répondant ait de l'expérience dans la fourniture des rapports de services aux clients requis au point 7, mais que ces services ne soient pas nécessairement sans frais. Le répondant doit démontrer que son expérience est suffisante pour satisfaire l'intention des exigences de Service Canada qui figurent au point 7 du critère d'évaluation n° 4. De plus, il est



inhabituel pour un client de demander les dépenses mensuelles et l'utilisation du trafic depuis le début de l'exercice dans un seul et même rapport. La fourniture de deux rapports distincts par un même client devrait également répondre à l'exigence du point 7.

Par conséquent, Service Canada pourrait-il modifier le point 7 du critère d'évaluation n° 4 comme il est indiqué ci-après?

7. Le répondant doit fournir une copie des rapports de services à la clientèle d'un client existant qui démontrent la capacité du répondant de fournir au client des rapports trimestriels des dépenses et de l'utilisation du trafic mesurable des appels sans frais ou similaires par client individuel depuis le début de l'exercice.

RÉPONSE AUX QUESTIONS No 3, 4 et 5 :

Services partagés Canada est d'accord avec les demandes de modifications qui précèdent.

LES POINTS 6 ET 7 DU CRITÈRE D'ÉVALUATION N° 4 SONT MODIFIÉS COMME SUIT :

6. Le répondant doit fournir une copie d'un rapport de gestion des services d'un client existant qui démontre une disponibilité des services sans frais, ou similaires, de 99,99 %.

Les répondants peuvent fournir un rapport dont les renseignements sensibles ont été supprimés ET permettre au Canada de communiquer avec les clients de référence afin qu'ils confirment que leurs rapports comportent ce niveau de détail.

7. Le répondant doit fournir des copies des rapports existants du service à la clientèle qui démontrent la capacité du répondant de fournir au client des rapports trimestriels des dépenses et de l'utilisation du trafic mesurable des appels sans frais ou similaires par client individuel depuis le début de l'exercice.

Les répondants peuvent fournir des rapports dont les renseignements sensibles ont été supprimés ET permettre au Canada de communiquer avec les clients de référence afin de confirmer que leurs rapports comportent ce niveau de détail.

Toutes les autres conditions demeurent inchangées.