

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 0B2 / Noyau 0B2
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 NNC CLAIMS PROCESSING SERVICES	
Solicitation No. - N° de l'invitation A7101-130008/B	Amendment No. - N° modif. 001
Client Reference No. - N° de référence du client A7101-130008	Date 2015-06-18
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$\$ZG-409-28967	
File No. - N° de dossier 409zg.A7101-130008	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2015-07-31	Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Perkins, Deborah	Buyer Id - Id de l'acheteur 409zg
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-8656 ()	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

Cet amendement numéro un (1) est établi pour répondre aux questions soulevées et d'incorporer une version propre des critères d'évaluation. Les critères d'évaluation est attachée que TPSGC a été informé qu'en raison de la mise en forme il peut y avoir la partie est étrange que pas complète.

Question

Je l'espère, vous pourriez être en mesure de plaider à me diriger vers le RPP suivant: 08C38-120072 / A qui est mentionnée dans une récente publication sur Buyandsell, comme indiqué ci-dessous.

Réponse

Le premier paragraphe juste avant la table des matières est supprimée et remplacée par:

Cette demande de soumissions annule et remplace la demande de soumissions numéro A7101-130008/A affiché le 22 août 2014 et assortie d'une date de fermeture du 10 Octobre 2014 à 14:00. Une séance de débriefing ou de rétroaction sera fournie aux soumissionnaires / offrants / fournisseurs qui en font la demande pour la demande précédente.

Question

Nous envisageons de proposer pour cette DP, et étant donné le volume de travail et de recherche nécessaire pour mettre sur pied une réponse, veuillez nous demander une prolongation de deux (2) semaines de la date de clôture.

Réponse

La date de clôture a été **prolongée de deux (2) semaines** de la nouvelle date de clôture des soumissions est:

14h00 HAE le 31 Juillet 2015.

Question

La première page du document de la DP stipule que « Cette demande de soumissions annule et remplace la précédente offre nombre de sollicitation 08C38-120072 / A en date du 22 Août 2014 et assortie d'une limite du 06 Octobre 2014, au 14:00 »

Le client peut s'il vous plaît donner quelques détails quant à pourquoi ceci est un nouvel appel d'offres?

Réponse

Il y a eu un changement dans la portée de la première exigence a été mis en place avec un programme de mise en jachère pour le commerce autochtone (CCSP) qui a été retiré en vertu du présent re-concurrence.

Solicitation No. - N° de l'invitation

A7101-130008/B

Amd. No. - N° de la modif.

001

Buyer ID - Id de l'acheteur

409zg

Client Ref. No. - N° de réf. du client

A7101-130008

File No. - N° du dossier

409zgA7101-130008

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

Question

Où at-il des soumissions reçues en réponse à la demande de soumissions précédente 08C38-120072 / A?

Réponse

Oui, il y était.

Question

L'évaluation de ces réponses n'a donné lieu à l'attribution du contrat?

Réponse

Pas un contrat n'a pas été attribué à l'exigence qui est re-concurrence à la mise en jachère est supprimée

Les autres termes et conditions restent les mêmes.

Solicitation No. - N° de l'invitation

A7101-130008/B

Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.

001

File No. - N° du dossier

A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur

409zg

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

409zgA7101-130008

No.	EXIGENCE OBLIGATOIRE	RENOI À LA PROPOSITION/AU CURRICULUM VITAE	CONFORME (OUI/NON)
O1	<p>1. Le soumissionnaire DOIT fournir un profil organisationnel contenant les renseignements qui suivent :</p> <p>a) La dénomination sociale complète de l'entité qui présente la proposition et le nom de toutes les parties pour les besoins de la proposition (notamment, s'il y a lieu, tous les membres de la coentreprise ou du consortium, les partenaires ou les sous-traitants);</p> <p>b) la preuve que le soumissionnaire a offert des services de traitement des demandes au cours des cinq dernières années au moins;</p> <p>c) un organigramme et une brève description de la structure de gestion de l'organisation du soumissionnaire en ce qui a trait au besoin à combler, y compris les processus décisionnels, les filières redditionnelles et les relations hiérarchiques entre les divisions opérationnelles de l'organisation;</p> <p>d) une brève description du plan de continuité des opérations du soumissionnaire, tant pour les systèmes informatiques internes que pour les processus opérationnels.</p>		
O2	<p>Le soumissionnaire DOIT fournir deux (2) résumés de projets distincts, faisant état d'une expérience comparable à celle exigée pour pouvoir offrir les services (mise en œuvre, formation, exploitation et soutien) de traitement des demandes énumérés dans l'énoncé de travail (ET).</p> <p>1.1 Chaque projet DOIT avoir eu lieu au cours des cinq (5) dernières années, à compter de la date d'affichage de la DP. Ces projets peuvent être encore en cours.</p> <p>1.2 Les projets DOIVENT avoir réuni au moins tous les éléments de service suivants :</p>		

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

	<p>a) traitement des demandes et prise de décisions;</p> <p>b) centre d'appel ou guichet d'aide;</p> <p>c) formation des utilisateurs;</p> <p>d) élaboration et diffusion de documents de formation ou de communication.</p> <p>1.3 Les projets DOIVENT avoir une valeur d'au moins 500 000 \$ (pour l'entrepreneur).</p> <p>1.4 Dans <u>chaque</u> sommaire de projet fourni, le soumissionnaire DOIT indiquer ce qui suit :</p> <p>a) le nom de l'organisme client;</p> <p>b) la durée du projet, y compris les dates de début et d'achèvement (mois et année – p. ex. Mars 2004 à février 2007);</p> <p>c) une brève description du type et de la portée des services fournis (p. ex. définition des besoins, conception des processus, transition et migration des données, prise de décision et vérification de suivi, formation, soutien);</p> <p>d) le nombre de demandeurs servis et volume moyen de demandes traitées (nombre de rubriques individuelles);</p> <p>e) le nom, le titre et les coordonnées valides (numéro de téléphone ou courriel) d'une personne-ressource au sein de l'organisation cliente qui avait un pouvoir de surveillance ou d'approbation à l'égard des travaux exécutés par le soumissionnaire pour le projet mentionné.</p> <p>i) La personne mentionnée comme personne- ressource du projet pour le client DOIT appartenir à l'organisation mentionnée pour laquelle le travail a été effectué et <u>ne peut pas</u> appartenir ou être</p>		
--	---	--	--

Solicitation No. - N° de l'invitation

A7101-130008/B

Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.

001

File No. - N° du dossier

A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur

409zg

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

409zgA7101-130008

	<p>affiliée à l'organisation du soumissionnaire ou à l'organisation du partenaire de la coentreprise ni être un sous-traitant du soumissionnaire.</p> <p>La personne mentionnée comme personne-ressource du projet pour le client DOIT détenir un poste d'autorité dans l'organisation du client pour les travaux exécutés par le soumissionnaire dans le cadre du projet cité.</p>		
O3	<p>Service de traitement des demandes</p> <p>1.1 Le soumissionnaire DOIT fournir une description de ses capacités à traiter des demandes et à produire des rapports, dont au minimum les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) sa capacité d'adapter dans les quarante- cinq (45) jours ouvrables suivant l'octroi du contrat ses outils et ses processus opérationnels internes pour satisfaire aux besoins d'AADNC concernant la vérification des demandes de contribution alimentaire de Nutrition Nord Canada (NNC); b) sa capacité d'actualiser et de tenir à jour ses outils internes et ceux offerts aux demandeurs, compte tenu de la nécessité de régulièrement mettre à jour divers facteurs d'admissibilité indiqués dans l'ET; c) sa capacité d'accepter et de traiter des formulaires de demande en papier; d) sa capacité d'accepter les fichiers de données électroniques des demandeurs, contenant les renseignements du formulaire de demande; e) sa capacité de créer des données de sortie et des rapports sur mesure, à partir de l'information d'entrée. <p>1.2 L'entrepreneur doit avoir la capacité de permettre à un demandeur (utilisateur) de préparer et de soumettre les formulaires de demande de contribution de Nutrition</p>		

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

	<p>Nord Canada dans la langue officielle de son choix (en anglais et en français).</p> <p>1.3 Le soumissionnaire DOIT indiquer quel est son délai de traitement typique (en jours ouvrables) pour des demandes similaires, quant à leur type, à leur forme et à leur complexité, aux demandes décrites dans l'ET.</p>		
O4	<p>Plan de projet et structure de répartition du travail</p> <p>1.1 Le soumissionnaire DOIT proposer un plan de projet et une structure de répartition du travail pour la réalisation des tâches inhérentes au livrable 1 jusqu'à la fin du premier trimestre d'exécution du livrable 3 (c.-à-d. Trois mois), comme décrit à la section ET6.0 de l'ET (conformément aux livrables et aux dates repères indiqués en ET7.0).</p> <p>1.2 Le plan de projet et la structure de répartition du travail DOIVENT être accompagnés d'un exposé narratif qui explique la justification globale et fait la description de chaque grande activité et de chaque jalon important, et qui indique la répartition de ressources prévue par le soumissionnaire, de même que le niveau d'effort et l'échéancier prévus.</p> <p>1.3 Le plan de travail doit être structuré par semaine, indiquer les dates repères et les produits livrables et préciser les dates prévues de début et d'effort estimé (jours-personnes) nécessaire pour réaliser chaque produit livrable. Le plan de travail proposé peut comprendre une matrice ou un échéancier (diagramme de Gantt).</p> <p>Rappel aux soumissionnaires : Les prix DOIVENT seulement être présentés dans la proposition financière, et non dans le plan de travail et la structure de répartition du travail. Si le soumissionnaire ne satisfait pas à cette exigence, sa proposition sera jugée non conforme et ne sera pas retenue.</p>		

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

	<p>Le plan de projet et la structure de répartition du travail proposés par le soumissionnaire, avec l'exposé narratif qui les accompagne, devraient aborder les facteurs d'évaluation inclus dans les critères numériquement cotés, à la section 3.0.</p>		
O5	<p>Accord de niveau de service</p> <p>1.1 Le soumissionnaire DOIT proposer un accord de niveau de service (ANS) qui, au <u>minimum</u>, respecte les normes de service escomptées (voir le section ET10 de l'ET). L'ANS ne doit PAS simplement confirmer les normes de service énoncées ci-dessous.</p> <p>a) L'ANS DOIT inclure les heures de disponibilité du guichet d'aide et des services de soutien et les moyens pour les contacter:</p> <p>i) l'offre DOIT comprendre le recours sans frais à un guichet d'aide/à des services de soutien en anglais et en français, offerts aux demandeurs durant les heures normales de bureau d'AADNC (9 h à 18 h, HNE)</p> <p>b) l'ANS DOIT englober les méthodes de communication et les délais de traitement du guichet d'aide;</p> <p>i) durant la plage de travail habituelle:</p> <ul style="list-style-type: none">• Communication par téléphone : Réponse aux appels initiaux par un téléphoniste ou par messagerie vocale. Suivi effectué dans un délai d'un (1) jour ouvrable.• Communication par courriel : Première réponse automatisée dans les deux (2) heures suivant la réception de la demande. Suivi effectué dans un délai d'un (1) jour ouvrable.		

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

	<p>ii) Hors des heures de travail habituelles :</p> <ul style="list-style-type: none">• Communication par téléphone : Réponse aux appels initiaux par messagerie vocale. Suivi effectué dans un délai d'un (1) jour ouvrable.• Communication par courriel : Première réponse automatisée dans les deux (2) heures suivant la réception de la demande. Suivi effectué dans un délai d'un (1) jour ouvrable. <p>c) L'ANS DOIT aborder les délais de traitement du service de traitement des demandes :</p> <p>i) vérification de la validité des données des demandes dans un délai de cinq (5) jours ouvrables;</p> <p>ii) vérification de l'admissibilité et prise de décision, inspection et renvoi à un palier supérieur dans les vingt (20) jours ouvrables* pour les bénéficiaires <u>sans</u> paiement anticipé et dans un délai de vingt-cinq (25) jours ouvrables* pour les bénéficiaires <u>avec</u> paiement anticipés (*en excluant la période durant laquelle l'entrepreneur attend des renseignements du bénéficiaire).</p> <p>Le soumissionnaire DOIT décrire le processus de contrôle de conformité à son ANS, et tous les recours qu'il offre en cas de non-conformité.</p>		
--	---	--	--

RESSOURCES - EXICENCES OBLIGATOIRES

Le soumissionnaire doit proposer une (1) ressource désignée qualifiée dans chacune des catégories suivantes:

- a) représentant de compte;
- b) chef de projet opérationnel/régleur.

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

Il n'est pas possible de proposer une personne dans plus d'une des catégories ci-dessus.

Représentant de compte

No.	EXIGENCE OBLIGATOIRE	RENOI À LA PROPOSITION/AU CURRICULUM VITAE	CONFORME (OUI/NON)
O6	<p>Les ressources du fournisseur DOIVENT satisfaire à toutes les qualifications minimales de catégorie dans laquelle elles sont proposées :</p> <p>a) Au moins une (1) des qualifications professionnelles suivantes liées aux services de gestion de projet :</p> <p>1) désignation professionnelle; 2) grade(s), diplôme(s) ou certificat(s) d'un établissement postsecondaire reconnu;</p> <p>b) Au cours des dix (1) dernières années, cumul de cinq (5) années d'expérience directement liées à la prestation de services de gestion de comptes; ET</p> <p>c) Expérience avérée de deux (2) projets directement liés au traitement de demandes, chacun de ces projets étant évalué à 500 000 \$ ou plus (pour l'entrepreneur).</p> <p>1) Les projets indiqués DOIVENT avoir été réalisés au cours des dix (10) dernières années.</p>		

Chef de projet opérationnel/régleur

No.	EXIGENCE OBLIGATOIRE	RENOI À LA PROPOSITION/AU CURRICULUM VITAE	CONFORME (OUI/NON)
O7	<p>a) Au moins une (1) des qualifications professionnelles suivantes liées aux services de gestion de projet :</p>		

Solicitation No. - N° de l'invitation

A7101-130008/B

Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.

001

File No. - N° du dossier

A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur

409zg

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

409zgA7101-130008

	<ul style="list-style-type: none">1) désignation professionnelle;2) grade(s), diplôme(s) ou certificat(s) d'un établissement postsecondaire reconnu;b) au cours des dix (10) dernières années, sumul d'un minimum de cinq (5) années d'expérience directement liée à la presetation de services de gestion de projets;c) au cours des dix (10) dernières annés, cumul d'un minimum de cinq (5) années d'expérience directement liée à la prestation de services de vérification, de comptabilité, de gestion du risque ou d'expertise comtable judiciaire;d) <ul style="list-style-type: none">(1) Chaque projet doit avoir réuni au moins tous les éléments de service suivants<ul style="list-style-type: none">a) centre d'appel ou guichet de services;b) formation des utilisateurs;c) élaboration et diffusion de documents de communication.(2) Les projets cité peuvent avoir été menés dans le secteur public ou dans le secteur privé. La valeur de chacun des projets DOIT être d'au moins 500 000 \$ (pour l'entrepreneur).(3) La ressource doit posséder:<ul style="list-style-type: none">a) une attestation en règle de vérificateur interne autorisé de l'Institute of linternal auditors (IIA); OUb) une attestation en règle d'examineur certifié en fraude de l'Association des examinateur sertifiés de fraude; OU		
--	---	--	--

Solicitation No. - N° de l'invitation

A7101-130008/B

Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.

001

File No. - N° du dossier

A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur

409zg

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

409zgA7101-130008

	c) une preuve d'études en examen des fraudes dans le cadre d'un programme reconnu.		
--	--	--	--

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

ENTREPRISE - EXIGENCES COTÉES NUMÉRIQUEMENT

No.	Exigences Cotés	Critères d'évaluation cotés	Nombre maximum de points	Renvoi à proposition / reprise
C1	Expérience précédente du soumissionnaire (résumés de projet, critères obligatoires O2) jusqu'à un maximum de 100 points.			
	<p>a) Similitude et pertinence de l'organisation cliente Citée en référence à laquelle le soumissionnaire a fourni des services (jusqu'à 5 points par projet).</p> <p>b) Portée et complexité des services (configuration, formation et soutien) Fournis par le Soumissionnaire (jusqu'à 20 points par projet).</p>	<p>5 points/projet = organisation de niveau fédéral (p. ex. ministère, organisme ou société d'État)</p> <p>3 points/projet = autres organisations gouvernementales (p. ex. au niveau municipal ou provincial)</p> <p>0 point/projet = aucune indication d'expérience du secteur public</p> <p>Jusqu'à 4 points pour la fourniture de chacun des types de service suivants dans chaque projet indiqué :</p> <p>i. Mise en œuvre – Le soumissionnaire a adapté et appliqué son processus de traitement des demandes en tenant compte des besoins opérationnels particuliers du client.</p>	<p>10</p> <p>40</p>	

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

		<p>ii. Formation – Le soumissionnaire a offert de la formation pour faciliter l'implantation du nouveau processus</p> <p>iii. Vérification des demandes/prise de décision – Le soumissionnaire a participé à une enquête de suivi pour confirmer ou rejeter les éléments des demandes qui étaient discutables ou non immédiatement approuvables.</p> <p>iv. Vérification complémentaire des demandes – Le soumissionnaire a participé à une vérification de suivi approfondie pour passer en revue des demandes et des documents justificatifs.</p> <p>v. Soutien – Le soumissionnaire a fourni des services bilingues (en français et en anglais) d'aide et de soutien aux demandeurs/usagers, par téléphone et par courriel.</p> <p>Jusqu'à 2,5 points pour la fourniture de chacun des services de formation suivants dans le cadre de chaque projet mentionné :</p>	10	
--	--	--	-----------	--

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

	c) Portée, envergure et complexité de la solution de traitement des demandes et de production de rapports mise en place par le soumissionnaire (jusqu'à 20 points par projet).	<p>i. Le soumissionnaire a offert de la formation en personne et sur place, à l'emplacement désigné.</p> <p>ii. La formation a été donnée en anglais et en français.</p> <p>Jusqu'à 5 points pour chacune des fonctionnalités suivantes mises en place par le soumissionnaire dans la solution offerte au client :</p> <p>i. Traitement automatisé – capacité de traiter des demandes électroniques volumineuses (plusieurs milliers de lignes).</p> <p>ii. Production de rapports – Le soumissionnaire a produit des données de sortie ou des rapports sur mesure adaptés aux besoins particuliers du client.</p> <p>iii. Capacité de balayage/ numérisation – Pour traiter les formulaires ou les documents justificatifs en papier.</p> <p>iv. Soutien aux usagers expressément axé sur les demandes, p. ex. forums en ligne ou base de connaissance</p>	40	
Nombre maximum de points technique		100		
Note de passage minimale (70 %)		70		
Note technique du soumissionnaire		/70		

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

No.	Exigences Cotés	Critères d'évaluation numériquement cotés	Nombre maximum de points	Renvoi à proposition / reprise
C2	<p>Approche et méthodologie (jusqu'à un maximum de 120 points), selon le degré auquel l'approche et la méthodologie proposées par le soumissionnaire sont conformes au besoin exprimé dans l'ET, présenté dans l'Annexe A..</p> <p>a. Les activités opérationnelles proposées par le soumissionnaire à l'appui du service principal de traitement des demandes, y compris :</p> <p>i) vérification des demandes</p> <p>ii) détermination de la recevabilité des Demandes;</p> <p>iii) prise de décision;</p> <p>iv) inspection et vérification de suivi;</p> <p>v) formation;</p> <p>vi) production de rapports;</p> <p>vii) conservation des documents.</p>	<p>70 points = Les Sept exigences sont satisfaites et les activités sont soutenues par des descriptifs et des exemples qui démontrent la conformité aux services visés par l'ET, présenté dans l'Annexe A.</p> <p>60 points = Les Sept exigences sont satisfaites et six des activités sont soutenues par des descriptifs et des exemples qui démontrent la conformité aux services visés par l'ET, présenté dans l'Annexe A.</p> <p>50 points = Les Sept exigences sont satisfaites et cinq des activités sont soutenues par des descriptifs et des exemples qui démontrent la conformité aux services visés par l'ET, présenté dans l'Annexe A.</p> <p>40 points = Les sept exigences sont satisfaites et quatre des activités</p>	70	

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

		<p>sont soutenues par des descriptifs et des exemples qui démontrent la conformité aux services visés par l'ET, présenté dans l'Annexe A.</p> <p>30 points = Les sept exigences sont satisfaites et trois des activités sont soutenues par des descriptifs et des exemples qui démontrent la conformité aux services visés par l'ET, présenté dans l'Annexe A.</p> <p>20 points = Les sept exigences sont satisfaites et deux des activités sont soutenues par des descriptifs et des exemples qui démontrent la conformité aux services visés par l'ET, présenté dans l'Annexe A.</p> <p>10 points = Les sept exigences sont satisfaites et une des activités est soutenue par des descriptifs et des exemples qui démontrent la conformité aux services visés par l'ET, présenté dans l'Annexe A.</p> <p>0 point = Les exigences ne sont pas satisfaites, ou alors les sept exigences sont satisfaites mais aucune des activités sont soutenues par des descriptifs et des exemples qui démontrent la conformité aux services visés par l'ET, présenté dans l'Annexe A.</p>		
--	--	---	--	--

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

	<p>b) Les procédures établies par le soumissionnaire dans son plan de continuité des opérations.</p>	<p>10 points = Les détails sont précis et révèlent l'existence de judicieuses stratégies pour la continuité des TI et la continuité des opérations.</p> <p>5 points = Les détails ne fournissent qu'un aperçu des processus et des procédures et révèlent une stratégie moyennement efficace, ou bien certains aspects sont insuffisamment détaillés ou sont omis.</p> <p>0 point = Stratégie faible et inefficace; il est impossible d'évaluer l'efficacité du plan de continuité des opérations, ou encore le plan est insuffisamment détaillé.</p>	<p>10</p>	
	<p>c) La stratégie de transition proposée par le soumissionnaire et son expérience dans la facilitation d'un processus de transition de services de traitement des demandes</p>	<p>Jusqu'à 3 points pour chaque objectif suivant abordé dans le plan de transition du soumissionnaire :</p> <ul style="list-style-type: none">i. Maintien du niveau de service tout au long de la période de transition.ii. Facilitation du transfert des connaissances.iii. Formatage adéquat de toutes les données, ou épuration, migration et mise à disposition adéquates de toutes les données. <p>Jusqu'à 4,5 points pour l'expérience acquise par le soumissionnaire au cours des trois dernières années dans :</p>	<p>9</p> <p>4,5</p>	

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

		<p>i. Une opération de transition d'entrée d'un important client dans la prestation de services, répondant à un des critères suivants : projet d'une valeur de plus de 500 000 \$ pour le soumissionnaire, OU projet couvrant un vaste bassin de demandeurs (plusieurs milliers), OU projet hautement complexe de conversion et de migration des données (volumineuse base de données, grand nombre de données, ou relations complexes entre les données).</p> <p>Jusqu'à 2,5 points pour l'expérience acquise par le soumissionnaire au cours des trois dernières années dans :</p> <p>i. Une opération de transition de sortie d'un important client dans la prestation de services (pour des raisons à préciser et non liées à l'insatisfaction du client), répondant à un des critères suivants : projet d'une valeur de plus de 500 000 \$ pour le soumissionnaire, ou projet couvrant un vaste bassin de demandeurs (plusieurs milliers), ou projet hautement complexe de conversion et de migration des données.</p>	2,5	
--	--	--	------------	--

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

	d) L'approche adoptée par le soumissionnaire en ce qui concerne la disponibilité et la gestion du rendement des ressources et des sous-traitants.	Jusqu'à 3 points pour chacun des éléments suivants : i. Veille à ce qu'il y ait en place des ressources primaires appropriées et adéquatement formées sur toutes les procédures opérationnelles internes ou propres au client. ii. Veille à l'existence de ressources de relève adéquates, en cas de besoin. iii. Veille à ce que les problèmes de rendement soient rapidement et efficacement détectés et réglés.	9	
Nombre maximum de points technique		105		
Note de passage minimale (70 %)		73.5		
Note technique du soumissionnaire		/105		

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

No.	Exigences Cotés	Critères d'évaluation numériquement cotés	Nombre maximum de points	Renvoi à proposition / reprise
C3	Le plan de projet et la structure de répartition du travail proposés par le soumissionnaire (en réponse au critère obligatoire O4) démontrent que cela répond aux exigences exprimées dans l'ET, présenté dans l'Annexe A, d'après les facteurs suivants :			
	a) Le soumissionnaire a fourni un plan de projet et une structure de répartition du travail qui sont clairs et qui montrent l'existence d'un lien entre d'une part les jalons/les livrables des projets, et d'autre part l'affectation proposée des ressources, les résultats escomptés et les prochaines étapes.	<p>Jusqu'à 5 points pour chacun des aspects suivants :</p> <p>i. Les chemins critiques et les jalons clés sont clairement cernés;</p> <p>ii. Les jalons sont liés aux livrables escomptés;</p> <p>iii. Les périodes de temps et les niveaux de ressources prévus pour exécuter le travail dans les délais prescrits par AADNC répondent aux exigences exprimées dans l'ET;</p>	15	
	b) Les processus de gestion et de contrôle des échéanciers proposés par le soumissionnaire.	<p>5 points = Il existe des processus permettant d'assurer le respect des principaux jalons et délais et de prévenir les retards.</p> <p>0 point = Ne montre pas qu'il existe des processus permettant d'assurer le respect des principaux jalons et délais et de prévenir les retards.</p>	5	
	c) L'horaire proposé par le soumissionnaire et les méthodes de communication	Jusqu'à 2,5 points pour chacun des éléments suivants :	5	

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

	<p>d) Les mesures d'assurance et de contrôle de la qualité que le soumissionnaire propose d'appliquer durant l'exécution des travaux.</p>	<p>i. Les processus mis en place pour informer AADNC de l'avancement des travaux confiés au soumissionnaire sont clairement définis;</p> <p>ii. Les méthodes de gestion des problèmes et de résolution des litiges établies par le soumissionnaire pour faire face aux difficultés à mesure qu'elles se présentent sont clairement décrites.</p> <p>Jusqu'à 3 points pour chacun des éléments suivants :</p> <p>I. Les mesures d'assurance et de contrôle de la qualité proposées par le soumissionnaire sont clairement indiquées dans le plan de projet et la structure de répartition du travail;</p> <p>ii. Les mesures d'assurance et de contrôle de la qualité proposées par le soumissionnaire sont rigoureuses et adéquates;</p> <p>iii. Les mesures d'assurance et de contrôle de la qualité proposées par le soumissionnaire couvrent chacun des livrables à produire dans chaque phase des travaux visés par le plan de projet.</p>	<p>9</p>	
--	---	---	-----------------	--

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

	<p>e) L'approche proposée par le soumissionnaire pour l'examen et la vérification des demandes.</p>	<p>Jusqu'à 2 points pour chacun des éléments suivants :</p> <p>i. L'approche proposée par le soumissionnaire est clairement indiquée dans le plan de projet et la structure de répartition du travail.</p> <p>ii. Les méthodes proposées par le soumissionnaire pour l'examen et l'inspection des demandes sont clairement décrites et conviennent au besoin d'AADNC.</p> <p>U à 5 points pour les suivants:</p> <p>L'approche proposée par le Soumissionnaire répond solutions pour les diplômes de l'assurance, à la révision périodique de place et les méthodes de sélection des revendications variant d'un tel processus d'examen périodique</p>	<p>4</p>	
	<p>f) La détermination et l'évaluation, par le soumissionnaire, de deux risques ou enjeux importants pouvant survenir durant la période couverte par le plan du projet, y compris, sans s'y limiter, les contraintes de temps entourant la mise en route du processus de traitement des demandes, et les stratégies établies par le soumissionnaire pour atténuer les risques ainsi identifiés (jusqu'à 15 points par risque identifié).</p>	<p>Pour chacun des deux principaux risques, jusqu'à 5 points par plan de projet pour les facteurs suivants .</p> <p>i. L'enjeu ou le risque est clairement défini et est pertinent au projet.</p> <p>ii. Le risque est évalué quant à ses possibles répercussions sur la fourniture des services et il représente un obstacle de taille à la réussite du projet.</p>	<p>5</p> <p>30</p>	

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

		<p>iii. Le risque est clairement analysé, et une stratégie réalisable et efficace d'atténuation ou d'évitement du risque est présentée.</p> <p>Un maximum de deux risques, avec les stratégies d'atténuation qui s'y rattachent, seront évalués dans l'ordre présenté dans la proposition technique du soumissionnaire.</p>		
Nombre maximum de points technique		73		
Note de passage minimale (70 %)		51.1		
Note technique du soumissionnaire		/73		

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

No.	Exigences Cotés	Critères d'évaluation cotés	Nombre maximum de points	
C4	La proposition est présentée de manière claire et logique et d'une façon qui en facilite une évaluation claire et directe, en fonction des informations demandées dans la DP.	2 points - La proposition est ordonnée et structurée de manière à correspondre à l'ordre et à la séquence des critères obligatoires et des critères cotés numériquement de la DP. 1 point - Les différentes sections de la proposition sont séparées par des onglets. 2 points - Qualité globale de la proposition en ce qui concerne la présentation de l'information et la convivialité.	5	
Nombre maximum de points technique		5		
Note de passage minimale (70 %)		3.5		
Note technique du soumissionnaire		/5		

Solicitation No. - N° de l'invitation

A7101-130008/B

Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.

001

File No. - N° du dossier

A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur

409zg

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

409zgA7101-130008

No.	Exigences Cotés	Critères d'évaluation cotés	Nombre maximum de points	Renvoi à proposition / reprise
C5	a) Étendue de l'expérience cumulée par la ressource désignée comme <u>chef de projet opérationnel/régleur</u> dans la gestion d'équipes de projet durant les phases de développement, de mise en œuvre et d'exploitation d'un projet de traitement électronique des demandes, y compris quant à l'analyse des besoins, à l'épuration/la migration des données et à l'intégration des systèmes	<p>20 points = 7 projets distincts ou plus, OU 10 années ou plus d'expérience pertinente dans le domaine indiqué.</p> <p>16 points = 5-6 projets distincts OU 8 années ou plus d'expérience pertinente dans le domaine indiqué.</p> <p>12 points = 3-4 projets avec expérience pertinente dans le domaine indiqué, OU 6 années ou plus d'expérience pertinente dans le domaine indiqué.</p> <p>0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine indiqué, au-delà du minimum requis pour satisfaire aux exigences d'expérience obligatoires.</p>	20	
	b) Étendue de l'expérience cumulée par la ressource désignée comme <u>représentant de compte</u> dans la gestion de services de traitement des demandes et dans d'autres domaines clés (p. ex. fonctionnement d'un centre d'appels sans frais et/ou d'un guichet de services, vérification des demandes, gestion de systèmes)	<p>5 points = 7 projets distincts ou plus, ou 10 années ou plus d'expérience pertinente dans le domaine indiqué.</p> <p>4 points = 5-6 projets distincts ou plus, ou 8 années ou plus d'expérience pertinente dans le domaine indiqué.</p>	5	

Solicitation No. - N° de l'invitation
A7101-130008/B
Client Ref. No. - N° de réf. du client

Amd. No. - N° de la modif.
001
File No. - N° du dossier
A7101-130008

Buyer ID - Id de l'acheteur
409zg
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME
409zgA7101-130008

	<p>c) Étendue de l'expérience cumulée par la ressource désignée comme <u>représentant de compte</u> dans le traitement des relations entrepreneur-client et des problèmes et litiges contractuels, y compris avec les sous-traitants.</p>	<p>3 points = 3-4 projets distincts avec expérience pertinente dans le domaine indiqué, OU 6 années ou plus d'expérience pertinente dans le domaine indiqué.</p> <p>0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine indiqué, au-delà du minimum requis pour satisfaire aux exigences d'expérience obligatoires.</p> <p>5 points = 7 projets distincts ou plus, ou 10 années ou plus d'expérience pertinente dans le domaine indiqué.</p> <p>4 points = 5-6 projets distincts ou plus, ou 8 années ou plus d'expérience pertinente dans le domaine indiqué.</p> <p>3 points = 3-4 projets distincts avec expérience pertinente dans le domaine indiqué, OU 6 années ou plus d'expérience pertinente dans le domaine indiqué.</p> <p>0 point = aucune expérience pertinente dans le domaine indiqué, au-delà du minimum requis pour satisfaire aux exigences d'expérience obligatoires</p>	5	
Nombre maximum de points technique		30		
Note de passage minimale (70 %)		21		
Note technique du soumissionnaire		/30		