

Q#2:As mentioned in purpose of the Request for Information (RFI) on page 2, 7 and 8, GAC has indicated an interest in “outsourcing”. There are different definitions and forms of “outsourcing”. Could GAC please confirm to which model(s) of outsourcing they would be interested in?

- a. **Managed service.** The provider would be responsible for the delivery and management of a service. Typically the service must adhere to a set of Service Level Agreements (SLA) and / or Service Level Objectives (SLO). Managed services can be delivered from the provider’s site or the client site, with provider owned equipment or client owned equipment. However, the provider has discretion in how the service is managed and delivered. Examples of managed IT services include: Managed Security Services, Application Management Services, Managed IT Infrastructure Services, and Managed Service Desk. Under managed service arrangements the client transfers a majority of risk to the provider.
- b. **Fixed Fee.** The provider would be responsible for delivering an outcome to the client. This type of service delivery is mostly used for project-oriented work where there is a discreet set of deliverables for functional and technical requirements and delivered within a scheduled timeframe. The provider is usually requested to bring industry best practices in the development of the deliverables. Once the product is accepted and delivered to the client, the client could maintain it themselves, contract the provider to maintain it, or tender a new contract for maintenance (e.g. managed service or staff augmentation). Under fixed fee arrangements the client transfers a degree of risk to the provider.
- c. **Staff augmentation.** The provider supplies external resources to the client. The resources supplied are under the direction and management of the client. The provider is responsible for providing qualified resources but is not responsible for the work produced. Under staff augmentation arrangements there is no risk transferred to the provider.

It should be noted that a single rate card cannot be applied to the above models. Managed services and fixed fee arrangements usually have a unique scope with varying degrees of risk that the provider must manage. This affects pricing levels and as such a standing offer is not applicable.

**A#2 GAC is primarily considering the Managed Service model.**

Q#3 On Page 9 of the RPF, under section 1a, there is a statement that reads “Architecture/environment/constraints **in addition to 2c to 2i above**”, can the Crown provide the constraints referred by the “2c to 2i”?

**A#3 This is an error carried over from an earlier draft of the RFI. It should read “in addition to those listed above”**

Q2 : Comme il est mentionné dans l'objet de la Demande de renseignements (DDR) aux pages 2, 7, et 8, AMC a manifesté de l'intérêt pour « la sous-traitance ». Or, la « sous-traitance » peut avoir différentes définitions et prendre différentes formes. AMC pourrait-il confirmer quel(s) modèle(s) de sous-traitance l'intéresserait(en)t?

- d. **Service géré.** Le fournisseur serait responsable de la réalisation et de la gestion d'un service. Généralement, le service doit respecter un ensemble d'ententes sur les niveaux de service (ENS) ou d'objectifs liés aux niveaux de service (ONS). Les services gérés peuvent être exécutés à partir du site du fournisseur ou du site du client, avec de l'équipement appartenant au fournisseur ou avec de l'équipement appartenant au client. Toutefois, la manière dont le service est géré et exécuté est à la discrétion du fournisseur. Par exemple, des services de TI gérés peuvent prendre les formes suivantes : services de sécurité gérés, services de gestion des applications, services gérés d'infrastructure de TI et bureau de service géré. Dans les ententes de services gérés, le client transfère la majorité des risques au fournisseur.
- e. **Prix forfaitaire.** Le fournisseur serait responsable de livrer un résultat au client. Ce type de prestation de service est utilisé surtout pour les travaux axés sur des projets où l'on trouve un ensemble distinct de produits livrables pour les exigences fonctionnelles et techniques et est livré dans un délai imparti. On demande habituellement au fournisseur d'adopter des pratiques exemplaires de l'industrie dans la réalisation des produits livrables. Une fois que le produit est accepté et livré au client, le client peut effectuer l'entretien lui-même, octroyer un contrat au fournisseur pour qu'il le fasse ou faire un appel d'offres pour un nouveau contrat pour l'entretien (p. ex. service géré ou personnel d'appoint). Dans le cadre d'ententes à prix forfaitaire, le client transfère un degré de risque au fournisseur.
- f. **Personnel d'appoint.** Le fournisseur fournit des ressources externes au client. Les ressources fournies sont sous la direction et la gestion du client. Le fournisseur a la responsabilité de fournir des ressources qualifiées, mais n'est pas responsable du travail produit. Dans le cadre des ententes de personnel d'appoint, aucun risque n'est transféré au fournisseur.

Il est à noter qu'un tarif unique ne peut pas être appliqué aux modèles ci-dessus. Les ententes de services gérés et les ententes à prix forfaitaire ont habituellement une portée très particulière et des degrés variables de risque qui doivent être gérés par le fournisseur. Cela a une incidence sur les niveaux de prix et par conséquent, les offres à commande ne sont pas applicables.

Réponse#2 : C'est d'abord et avant tout au service géré qu'AGC s'intéresse.

Q3 À la page 9 de la DP, à la section 1a, un énoncé se lit ainsi : « Architecture, environnement et contraintes **en plus de ce qui est indiqué aux points 2c à 2i ci-dessus** ». La Couronne peut-elle fournir les contraintes auxquelles « 2c à 2i » fait référence?

Réponse 3 : Ceci est une erreur héritée d'une version antérieure de la DDR : « en plus de ce qui est indiqué plus haut » devrait plutôt apparaître dans le document .

