

AVIS DE PROJET DE MARCHÉ
pour des
SERVICES PROFESSIONNELS EN INFORMATIQUE CENTRÉS SUR LES TÂCHES

**NIBS : D316B SERVICES DE RÉSEAU DE
TÉLÉCOMMUNICATIONS**

Numéro de référence :	CIO/WTSB0007	Numéro de la soumission :	IC401545
Nom de l'organisation :	Industrie Canada – Secteur du Bureau principal de l'information		
Date de la demande de soumissions :	2016-04-07	Date de clôture :	2016-04-21 11 h heure avancée de l'Est (HAE)
Date de début prévue :	2016-06-01		
Date de livraison estimée :	S.O.	Niveau d'effort estimé :	220 jours/année
Durée du contrat :	<i>La durée initiale du contrat sera d'un (1) an à compter de la date de l'attribution du contrat.</i>		
Méthode de sollicitation :	Concurrentiel	Accords commerciaux applicables :	AMP-OMC, ALENA, ACI, Canada-Chili, Canada- Colombie, Canada-Panama, Canada-Pérou
Visé par une entente sur les revendications territoriales globales :	Non	Nombre de contrats :	1

Détails du besoin

Procédures de l'appel d'offres : Appel d'offres sélectif

Le présent contrat s'adresse exclusivement aux titulaires d'un arrangement en matière d'approvisionnement (AMA) pour des services professionnels en informatique centrés sur les tâches (SPICT) qui sont qualifiés en vertu du palier 1 pour la prestation de services dans la région de la capitale nationale pour la catégorie suivante :

Quinze (15) spécialistes du service de dépannage de niveau 1 [les fournisseurs doivent en proposer quinze (15)];

Quinze (15) spécialistes du service de dépannage de niveau 2 [les fournisseurs doivent en proposer quinze (15)], l'exigence est d'un maximum de trente (30) ressource, peu importe la combinaison.

Les titulaires suivants d'un AMA sont invités à présenter une soumission :

1. 49 Solutions Inc.
2. Accenture Inc.

3. B.D.M.K. Consultants Inc.
4. Calian Itée
5. CloseReach Ltd.
6. Coradix Technology Consulting Ltd.
7. Deloitte Inc.
8. Emerion
9. Equasion Business Technologies Consulting Inc. et Watershed Information Technology Inc. (filiale commune)
10. Excel Human Resources Inc.
11. Harrington Marketing Ltd.
12. I4C INFORMATION TECHNOLOGY CONSULTING INC
13. IMP Group Limited
14. IPSS INC.
15. IT Services Canada Inc.
16. Procom Consultants Group Ltd.
17. RainMakers Consulting Services Inc
18. TELUS Communications Inc.
19. Valcom Consulting group Inc.
20. Veritaaq Technology House Inc.

Description des travaux

1. MANDAT

Le mandat du Bureau principal de l'information (BPI) du ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique (ISDE), anciennement Industrie Canada, consiste à maximiser la performance organisationnelle d'ISDE grâce à une administration moderne et progressive des services, des politiques et des ressources liés aux technologies de l'information (TI). Les responsabilités de la Direction générale du BPI sont les suivantes :

1. Mettre en place des stratégies et des politiques de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI) qui sont conformes au mandat du Ministère et qui respectent les enveloppes budgétaires établies.
2. Canaliser les ressources de GI-TI en fonction des priorités et des plans de GI-TI du Ministère par le truchement d'une structure de gouvernance pratique.
3. Dispenser des services de GI-TI de grande qualité et à prix abordable à l'intention des partenaires d'affaires du Ministère.
4. Offrir aux utilisateurs de GI-TI du Ministère une assistance de grande qualité et adaptée.
5. Mettre en place une architecture et des normes technologiques à l'échelle du Ministère afin de maximiser les occasions d'investissement horizontal en GI-TI dans l'ensemble du Ministère.
6. Diriger et appuyer un programme d'activités en matière de GI afin d'assurer une gestion efficace et efficiente de l'information au sein d'ISDE.

De manière spécifique, la Direction générale des services de technologie en milieu de travail (DGSTMT) du BPI est responsable d'offrir une variété de services liés à la TI au sein d'ISDE, comme des services de dépannage, de soutien bureautique, d'ingénierie bureautique et de mise à l'essai de l'intégration d'applications à l'échelle nationale.

2.0 CONTEXTE

ISDE dépend fortement de la GI et de la TI pour atteindre ses objectifs et demeurer efficace. Par conséquent, l'infrastructure technologique d'ISDE doit être durable et fiable et s'adapter rapidement aux nouvelles exigences des entreprises. L'infrastructure doit permettre à ISDE d'adopter avec souplesse de nouvelles technologies dès que les besoins s'en font sentir, et faciliter l'efficacité et la productivité des activités. La forte dépendance d'ISDE à l'égard de l'infrastructure technologique signifie qu'un soutien de premier ordre est une nécessité.

La DGSTMT offre un service de dépannage exhaustif ainsi qu'une gamme complète de services de soutien bureautique à environ 4 800 clients au sein d'ISDE dans la région de la capitale nationale (RCN) et à environ 1 500 utilisateurs dans les régions. Ces services sont actuellement offerts par des employés fédéraux ainsi que par des ressources contractuelles.

3.0 EXIGENCES ET OBJECTIFS DU PROJET

ISDE a actuellement besoin de spécialistes du service de dépannage pour appuyer les ressources courantes en fonction des besoins. Voici la composition des niveaux du service de dépannage : le groupe de ressources consistera en un maximum de 15 ressources spécialistes du service de dépannage de niveau 1 et un maximum de 15 ressources spécialistes du service de dépannage de niveau 2. La combinaison des niveaux des ressources pourrait changer en fonction des exigences opérationnelles, mais en tout temps, le nombre de ressources utilisées pour effectuer le travail ne doit pas dépasser 30 ressources. Les 30 ressources doivent être disponibles au moment de l'adjudication du contrat.

Le modèle de soutien d'ISDE nécessite des techniciens bilingues et unilingues, comme suit : tous les spécialistes du service de dépannage (des deux niveaux) de la RCN, de Montréal et de Moncton doivent être bilingues, ceux de la ville de Québec doivent être unilingues francophones et ceux de toutes les autres régions doivent être unilingues anglophones. Le travail par quarts est également nécessaire. Les employés d'ISDE de la RCN reçoivent des services de soutien relatifs à la TI de 7 h 30 à 18 h et le service de dépannage offre du soutien à l'échelle nationale de 6 h 30 à 20 h. Les heures de service dans les régions sont habituellement de 8 h à 17 h, heure locale. La semaine de travail normale est du lundi au vendredi. De plus, il peut être nécessaire de faire des heures supplémentaires à court préavis le soir et la fin de semaine (RCN et régions).

4. PORTÉE DU TRAVAIL ET ACTIVITÉS CLÉS

Voici certaines responsabilités des spécialistes du service de dépannage, niveau 1 :

- réception initiale des demandes de service des clients, par téléphone, courriel ou toute autre forme de communication et saisie des données pertinentes dans le système ministériel de suivi des incidents et des problèmes;
- prestation d'un soutien technique de niveau 1 afin de résoudre les problèmes éprouvés par les clients, notamment par la prise de contrôle à distance du poste de travail du client;
- au besoin, soumission du problème au soutien de niveau 2;
- installation, maintenance et dépannage du matériel et des logiciels des postes de travail des utilisateurs;
- déploiement des nouveaux logiciels et des mises à jour relatives aux logiciels installés sur les postes de travail;
- installation, maintenance et dépannage du système d'exploitation des postes de travail des utilisateurs;
- installation, maintenance et dépannage des périphériques de connectivité réseau et des câbles connexes, des dispositifs multimédias, des cartes vidéo, de la mémoire vive et des autres périphériques des postes de travail;
- installation des nouveaux postes de travail des utilisateurs;
- installation, maintenance et dépannage des imprimantes réseau;
- configuration des logiciels, imprimantes, postes de travail et ordinateurs portatifs pour l'accès au réseau à distance.

Voici certaines responsabilités des spécialistes du service de dépannage, niveau 2 :

- transmission de l'expertise et des conseils techniques aux ressources subalternes du service de dépannage et du service de soutien de la TI;
- surveillance du système téléphonique du service de dépannage de la TI;
- communication avec les clients afin d'assurer le suivi des demandes résolues et évaluer le degré de satisfaction des clients à l'aide d'un questionnaire de suivi;
- saisie de données dans le système ministériel de suivi des incidents et des problèmes;
- installation, maintenance et dépannage du matériel et des logiciels des postes de travail des utilisateurs;
- déploiement des nouveaux logiciels et des mises à jour aux logiciels existants des postes de travail;
- installation, maintenance et dépannage du système d'exploitation des postes de travail des utilisateurs;
- installation, maintenance et dépannage des périphériques de connectivité réseau et des câbles connexes, des dispositifs multimédias, des cartes vidéo, de la mémoire vive et des autres périphériques des postes de travail;
- installation des nouveaux postes de travail des utilisateurs;
- installation, maintenance et dépannage des imprimantes réseau;
- configuration des logiciels, imprimantes, postes de travail et ordinateurs portatifs pour l'accès au réseau à distance.

5.0 GESTION DU PROJET

Les ressources travailleront au sein de l'équipe des services de soutien bureautique de la RCN, de l'équipe des services de dépannage relatifs à la TI ou du centre d'expertise ou de l'équipe régionale des services de soutien bureautique, sous la direction de la DGSTMT.

6.0 LIEU DE TRAVAIL

Les entrepreneurs exécuteront leur travail au sein des installations d'ISDE situées à Ottawa, en Ontario ou à Gatineau, au Québec pour la RCN ainsi que partout au Canada (Atlantique, Québec, Ontario, Prairies et Nord, Pacifique). La liste ci-dessous présente les emplacements où des techniciens en TI d'ISDE offrent du soutien aux utilisateurs d'ISDE. Ces emplacements sont les endroits où une ressource contractuelle peut être appelée à travailler afin d'offrir des services de spécialiste du service de dépannage.

6.1 Région de la capitale nationale

235, rue Queen, Ottawa (Ontario)
151, pré Tunney, Ottawa (Ontario)
155, rue Queen, Ottawa (Ontario)
3701, avenue Carling, Ottawa (Ontario)
50, rue Victoria, Gatineau (Québec)

6.2 Région de l'Atlantique

1045, rue Main, Moncton (Nouveau-Brunswick)
505, rue Barrington, Halifax (Nouvelle-Écosse)
10, rue Barter's Hill, St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)

6.3 Région du Québec

1550, rue d'Estimauville, Québec (Québec)
1155, rue Metcalfe, Montréal (Québec)

6.4 Région de l'Ontario

70, promenade Foster, Sault Ste. Marie (Ontario)
451, rue Talbot, London (Ontario)
19, rue Lisgar, Sudbury (Ontario)
55, rue Bay Nord, Hamilton (Ontario)
151, rue Yonge, Toronto (Ontario)
232, promenade Yorktech, Markham (Ontario)
139, promenade Northfield, Waterloo (Ontario)
175A, boulevard Admiral, Mississauga (Ontario)

6.5 Région de l'Ouest

5^e Avenue Sud-Ouest, Calgary (Alberta)
9700, avenue Jasper, Edmonton (Alberta)

123, 2^e Avenue Sud, Saskatoon (Saskatchewan)
400, rue St. Mary, Winnipeg (Manitoba)

6.6 Région du Pacifique

300, rue West Georgia, Vancouver (Colombie-Britannique)

7.0 EXIGENCES LINGUISTIQUES

Les ressources fournies par l'entrepreneur doivent respecter l'une des exigences suivantes :

7.1 Unilingue anglais : maîtrise de la langue anglaise

La ou les personnes proposées doivent être en mesure de communiquer en anglais tant à l'oral qu'à l'écrit, sans aide et en faisant peu d'erreurs.

7.2 Bilingue : maîtrise les deux langues officielles du Canada (français et anglais)

La ou les personnes proposées doivent être en mesure de communiquer en anglais et en français tant à l'oral qu'à l'écrit, sans aide et en faisant peu d'erreurs.

7.3 Unilingue francophone : maîtrise de la langue française

La ou les personnes proposées doivent être en mesure de communiquer en français tant à l'oral qu'à l'écrit, sans aide et en faisant peu d'erreurs, conformément aux exigences régionales.

***** Les soumissionnaires doivent présenter une soumission pour toutes les catégories de ressources.**

***** Actuellement, le travail est fait par une ressource sous contrat et le personnel d'ISDE.**

Exigences relatives à la sécurité :

Niveau minimum d'attestation de sécurité requis pour l'entreprise : ASI - Secret

Pour les bureaux de la RCN :

N° DE DOSSIER TPSGC : LVERS des SP centralisés n° 4 s'applique

Niveau minimum d'attestation de sécurité requis pour la ou les ressources : Cote de sécurité de niveau « secret »

Pour les bureaux régionaux :

N° DE DOSSIER TPSGC : LVERS des SP centralisés n° 4 s'applique

Niveau minimum d'attestation de sécurité requis pour la ou les ressources : Cote de sécurité de niveau « secret »

Autorité contractante

Nom : Stephanie Cleroux
Numéro de téléphone : 343-291-1358
Adresse de courriel : stephanie.cleroux2@canada.ca

Demandes de renseignements

Les demandes de renseignements concernant les exigences de cette demande de propositions doivent être transmises à l'autorité contractante indiquée ci-dessus. L'autorité contractante enverra les documents de la demande de propositions directement par courriel aux titulaires d'un AMA qualifiés invités à soumissionner. LES SOUMISSIONNAIRES SONT PRIÉS DE NOTER QUE LA DISTRIBUTION DES DOCUMENTS DE L'INVITATION À SOUMISSIONNER NE RELÈVE PAS DU SITE « ACHATSETVENTES.GC.CA ». L'État se réserve le droit de négocier avec tout fournisseur dans le cadre de tout marché. Les documents peuvent être présentés dans l'une ou l'autre des langues officielles.

NOTA : La méthode d'approvisionnement des SPICT est mise à jour trois (3) fois par année. Si vous désirez savoir comment vous pouvez devenir un « titulaire d'un AMA qualifié », veuillez faire parvenir un courriel à l'adresse suivante : RCNMDAI.-NCRIMOS@pwgsc.gc.ca.