



SERVICES PARTAGÉS CANADA

Modification 001 à l'invitation à se qualifier pour le processus d'approvisionnement des services d'audioconférence et de cyberconférence

| | | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------------|----------------|
| N° de l'invitation à se qualifier | 10050751 | Date | 6 juillet 2016 |
| N° de dossier GCDocs | 4095720 C.68 – RAS 15- 37470 | N° de référence du SEAOG | |

La présente modification touche l'invitation à se qualifier (ISQ) publiée initialement par Services partagés Canada le 28 juin 2016. Mis à part si elles sont formellement modifiées par la présente, toutes les modalités de l'ISQ demeurent les mêmes.

La présente modification vise à répondre aux questions suivantes :

Q1 :

Nous examinons les chiffres mentionnés précédemment. Devons-nous comprendre qu'un seul client cumule 12,5 millions de minutes de conférence téléphonique par mois, en moyenne, pendant 24 mois? À votre connaissance, de tels clients existent-ils au Canada? Pouvez-vous en nommer un? À moins que vous ne soyez à la recherche d'un fournisseur américain?

5.1 Exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-1 : Service d'audioconférence

Le répondant doit avoir fourni un service d'audioconférence pour un client pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant chacune des deux périodes de 12 mois au cours de ces 24 mois, le répondant doit avoir fourni : i) 150 000 000 minutes d'audioconférence; ii) 750 000 audioconférences; iii) 200 participants simultanés pour une seule audioconférence; iv) 750 audioconférences simultanées comportant en moyenne 7 participants par audioconférence; et v) une disponibilité annuelle réelle du

service d'audioconférence d'au moins 99,8 %. 5.2 Exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-2 :

R1 :

Le Canada demande au répondant de confirmer qu'il a livré le nombre total de minutes d'audioconférence à un client (le répondant détient un contrat avec le client), conformément à la section 4 (Définitions supplémentaires de l'ISQ) et aux exigences obligatoires de la section 5.1 a).

Q2 :

Nous avons l'intention d'enclencher le processus pour nous assurer que nous respectons les exigences en matière d'attestation de sécurité. Un seul représentant de l'entreprise s'avérerait-il suffisant?

R2 :

Avant l'attribution du contrat et le début des travaux, chacune des ressources individuelles requises pour assurer la prestation du service doit avoir obtenu une cote de sécurité valide, correspondant au niveau précisé dans la version préliminaire de la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité. L'entreprise doit aussi détenir l'attestation de sécurité requise, conformément aux exigences relatives à la sécurité. REMARQUE : Le processus d'obtention des autorisations de sécurité pour les installations et le personnel peut s'avérer extrêmement long. Il faut l'enclencher immédiatement si vous souhaitez donner suite à cette ISQ.

Q3 :

Puisque nous sommes en train de nous coordonner à l'interne, nous souhaitons savoir si nous pourrions connaître le client utilisateur final pour ce besoin?

R3 :

Ce service est destiné d'être disponible pour tout le Gouvernement du Canada.

Q4 :

Simplement pour vérifier si les services d'audioconférence et de cyberconférence devront être bilingues (en français et en anglais), ainsi que le portail de services et le portail de navigation? Ou seulement le soutien téléphonique?

R4 :

Le Canada confirme que les services d'audioconférence et de cyberconférence, et non pas seulement l'assistance téléphonique, devront être bilingues.

Q5 :

Sections 5.5 et 6.5 sur le portail de services pour le service d'audioconférence et 5.6 et 6.6, qui portent elles aussi sur le portail de services pour le service d'audioconférence

Le Canada a actuellement accès à un grand nombre de portails de fournisseurs grâce au large éventail de méthodes d'approvisionnement de Services partagés Canada. Les portails peuvent être personnalisés en fonction des exigences de chaque client. Nous demandons donc respectueusement une modification aux sections 5.5 et 6.5, pour retirer l'exigence spécifique au portail de services pour le service d'audioconférence, ainsi qu'aux sections 5.6 et 6.6, qui concernent elles aussi le portail de services pour le service d'audioconférence. Nous croyons que l'intention du Canada est de s'assurer que les fournisseurs qualifiés sont expérimentés dans la prestation de fonctionnalités pour un portail Web, pour les différents éléments énoncés (billets d'incidents, billets de demande de changement, rapports, commandes de services et documentation, etc.). Nous suggérons donc que les exigences obligatoires O-5 et O-6 soient combinées et libellées comme suit :

Sections 5.5 et 5.6 – Exigences obligatoires de l'ISQ en matière d'expérience O-5 et O-6 : Portail de services

a) Le répondant doit avoir permis à un client d'accéder à un ou plusieurs portails de services pour un service d'audioconférence pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ), pendant laquelle l'entrepreneur doit avoir fourni :

- i) un accès en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année via Internet au moyen d'un navigateur Web pour créer et visualiser, sauf lors des interruptions ou des entretiens planifiés, ce qui suit :
 - (A) des billets d'incident;
 - (B) des billets de demande de changement;
 - (C) des rapports;
 - (D) des commandes de service;
 - (E) de la documentation.

- ii) (A) De l'aide, des menus et un portail de navigation en ligne bilingues (en français et en anglais).
(B) Supprimer ce paragraphe puisqu'il semble se rapporter à une soumission précédente requérant une assistance téléphonique.

Cette clause garantirait que tous les soumissionnaires potentiels ont de l'expérience et peuvent démontrer leur capacité à fournir un portail correspondant aux exigences du Canada.

R5 :

Le Canada rejette la suggestion. Les exigences O-5 et O-6 resteront inchangées.