

**2016-11-10 PLEASE SEE AMENDED RFP. CHANGES IN RED.
Clause 7.4.1 (English only)
Attachment 1 to Part 3**

- Q1. M2, would you accept if the class is a private class?
A1. Acceptable, only if the private class is defined as a group class closed to participants outside of a specific client.
- Q2. For M4.1, could you please clarify whether this requirement is asking for the delivery of the same ITIL course, delivered 5 times OR if you mean the delivery of 5 different ITIL courses?
A2. Five courses total, either one course 5 times or a combination of courses with 5 iterations.
- Q3. R2.2 would you accept a certification in TIPA for ITIL (this is a certification on how to evaluate the capability of ITIL based processes), ITIL Awareness courses in order to gain points?
A3. Yes.
- Q4. R3, please clarify if we need to submit additional sample manuals.
A4. One manual must be submitted for each course
- Q5. R3.1, since all of our training courses are certified by a formal body approved by AXELOS, then this confirms that it has met all syllabus requirements so this particular requirement in our opinion does not demonstrate value in the evaluation. Would you accept to remove this requirement?
A5. Yes.
- Q6. R3.4 and R3.5 are identical, please remove one.
A6. R3.5 should read: "The bidder should submit documentation that contains a table of contents. 2 points". This is a correction for the English bid only.
- Q7. The exams for Life Cycles ITIL (ITIL - Version 3 no longer exists - we are currently instructing ITIL - 2011) and there is no exam in French for Life Cycles old or new - so it is recommended having the course material in English with French training?
2- ÉTENDUE DES TRAVAUX :
2.8 Documentation de cours : Toute la documentation doit être offerte en anglais ou en français aux participants, en fonction de la langue dans laquelle un cours doit être donné.

L'entrepreneur doit soumettre au responsable du projet une copie de l'ensemble des documents relatifs à chacun des cours demandés, mais peut soumettre un second ensemble dans l'autre langue officielle (que celle employée dans la soumission), à des fins d'examen et d'acceptation dans les 30 jours suivants l'attribution du contrat. Les versions française et anglaise doivent être identiques sur les plans du contenu et de la présentation.

Certification de base de la BITI (ITIL-2011) cours et examen en français
Cycles de vie de la BITI (ITIL-2011) cours en français examen en anglais seulement
- A7. Acceptable, only if AXELOS certified French material is not available.
- Q8. Your response to Q4 in your 1st Q&A response conflicts with the M5 Mandatory requirement which states "The Bidder MUST submit one course in either English or French. However Rated R3.2

states "the bidder should submit documentation that contains Case Studies" . 1 point per case study up to 6. 2 additional points for having a case study in each course. Please confirm if you want vendors to submit 1 Course manual as per M5 or many manuals to meet Rated Requirement 3.2 .

A8. One manual should be submitted for each course. At least 1 manual must be submitted in a different Official language than the others. For example Life Cycle Manuals are submitted in English, Foundation Manual must be submitted in French. In order to prove the ability to provide documentation in both Official languages.

Q9. Part 3 Bid Preparation Instructions: Would you accept the soft copy on a USB Key versus CD/DVD?

A9. No, it must be a CD/DVD.

Q10. We have a number of questions regarding Annex "B" Basis of Payment

- a) Annex " B" indicates that all courses will be a minimum of 6, maximum of 15 Participants. However the table provides only one column for cost. How do you want us to indicate the cost for 6 through 15?
- b) Annex "B" Basis of Payment. Please confirm that the costs indicated in the table should include
 - a. All Estimated Travel Expenses outside of the NCR
 - b. Exams per person
 - c. Classroom facilities.

A10. a) Assume there will be 15 participants in each course.
b) Yes.

Q11. Is it mandatory to have physical classes in Ottawa and/or Montreal and the rest as virtual classrooms?

2.1 Course Delivery: Each course will have a minimum of 6 students and a maximum of 15 students. Courses will be delivered in English or French as indicated on the course calendar. The courses may occur in any of the sites indicated in the Anticipated Location of Training or virtually (Section 5).

It is anticipated that the majority of courses will be held in the National Capital Region (75%) with the remainder (25%) held in regional locations. Courses are to be offered during business hours (8:30am to 4:30pm) in the time zone specific to the location where the course is being delivered, for a total of 7.5 hours per day. Training may also be required using a virtual classroom for remote employees- Distance Interactive Learning is emerging as the new method of training. Tele-seminars, interactive classrooms or webinars should also be presented as an option, but should not be the only option available.

A11. It is mandatory to have the physical class in any local in the list of training locations and plan to present a virtual classroom.

2016-11-10 VEUILLEZ VOIR DP MODIFIÉE. CHANGEMENTS EN ROUGE.

Clause 7.4.1

ANNEXE « 1 » de la PARTIE 3

- Q1. O2, Accepteriez-vous si la classe est une classe privée?
A1. Oui, seulement si la classe privée est définie comme une classe de groupe fermée aux participants en dehors d'un client spécifique
- Q2. O4.1, Pourriez-vous préciser si cette exigence est de demander la livraison du même cours BITI, livré 5 fois ou si vous voulez dire la livraison de 5 différents cours BITI?
A2. Cinq cours au total, soit un cours 5 fois ou une combinaison de cours avec 5 itérations.
- Q3. C2.2, accepteriez-vous une certification en TIPS pour BITI (c'est une certification sur la façon d'évaluer la capacité des processus basés BITI), des cours de sensibilisation BITI afin d'obtenir des points?
A3. Oui.
- Q4. C3, Veuillez préciser si nous devons soumettre d'autres manuels d'échantillons.
A4. Un manuel doit être soumis pour chaque cours.
- Q5. C3.1, Puisque tous nos cours de formation sont certifiés par un organisme formel agréé par AXELOS, cela confirme qu'il a satisfait à toutes les exigences du syllabus afin que cette exigence particulière à notre avis ne démontre pas la valeur dans l'évaluation. Accepteriez-vous de supprimer cette exigence?
A5. Oui.
- Q6. C3.4 et C3.5 sont identiques, veuillez en supprimer soit un.
A6. C3.5 devrait lire "The bidder should submit documentation that contains a table of contents. 2 points". Il s'agit d'une correction pour la demande de propositions en anglais seulement.
- Q7. Les examens pour Cycles de vie de la BITI (ITIL – la version 3 n'existe plus – nous sommes avec ITIL – 2011) et il n'existe aucun examen en français pour le Cycles de vie ancien ou nouveau – alors il est recommandé d'avoir le matériel de cours en anglais avec la formation en français - Est-ce que cela est acceptable pour Service partagés Canada.

2. ÉTENDUE DES TRAVAUX:

- 2.1** Documentation de cours : Toute la documentation doit être offerte en anglais ou en français aux participants, en fonction de la langue dans laquelle un cours doit être donné.

L'entrepreneur doit soumettre au responsable du projet une copie de l'ensemble des documents relatifs à chacun des cours demandés, mais peut soumettre un second ensemble dans l'autre langue officielle (que celle employée dans la soumission), à des fins d'examen et d'acceptation dans les 30 jours suivants l'attribution du contrat. Les versions française et anglaise doivent être identiques sur les plans du contenu et de la présentation.

Certification de base de la BITI (ITIL-2011) cours et examen en français
Cycles de vie de la BITI (ITIL-2011) cours en français examen en anglais seulement

- A7. Oui, uniquement si le matériel français certifié AXELOS n'est pas disponible

- Q8. Votre réponse au Q4 de votre première réponse Q & A est incompatible avec l'exigence de O5 Obligatoire qui stipule "Le soumissionnaire DOIT soumettre un cours en anglais ou en français. Toutefois, la note C3.2 stipule que «le soumissionnaire doit soumettre une documentation contenant des études de cas». 1 point par étude de cas jusqu'à 6. 2 points supplémentaires pour avoir une étude de cas dans chaque cours. Veuillez confirmer si vous souhaitez que les fournisseurs soumettent 1 manuel de cours selon O5 ou plusieurs manuels pour répondre aux exigences nominales 3.2.
- A8. Un manuel doit être soumis pour chaque cours. Au moins 1 manuel doit être soumis dans une autre langue officielle que les autres. Par exemple, les manuels de cycle de vie sont soumis en anglais, le manuel de la Fondation doit être soumis en français. Afin de prouver la capacité de fournir la documentation dans les deux langues officielles.
- Q9. Partie 3 Instructions pour la préparation des soumissions: Accepteriez-vous la copie papier sur une clé USB par rapport à un CD / DVD?
- A9. Non, il doit s'agir d'un CD / DVD.

- Q10. Nous avons un certain nombre de questions concernant l'Annexe "B" Mode de paiement
- a) L'annexe «B» indique que tous les cours auront un minimum de 6 et un maximum de 15 participants. Cependant, le tableau ne fournit qu'une seule colonne pour le coût. Comment voulez-vous que nous indiquions le coût de 6 à 15?
- b) Annexe "B" Mode de paiement. Veuillez confirmer que les coûts indiqués dans le tableau comprennent:
- a. Tous les frais estimatifs de déplacement à l'extérieur de la RCN
- b. Examens par personne
- c. Salle de classe.
- A10. a) Supposons qu'il y aura 15 participants dans chaque cours.
- b) Oui.

- Q11. Est-ce que c'est obligatoire d'avoir des classes physiques à Ottawa ou si Montréal classes physiques et le reste en classe virtuelle est correct?

2.1 Prestation des cours : Chaque cours sera donné à une classe de 6 à 15 participants. Les cours doivent être donnés en anglais ou en français, selon ce qu'indique le calendrier des cours. Les cours peuvent avoir lieu dans tout établissement figurant dans la liste des lieux de formation prévus, ou être donnés virtuellement (section 5).

On prévoit que la majorité des cours se dérouleront dans la région de la capitale nationale (75 %) et le reste (25 %) en régions. Les cours doivent être offerts pendant les heures normales de travail (de 8 h 30 à 16 h 30) dans le fuseau horaire de l'endroit où le cours est donné, pour un total de 7,5 heures par jour. La formation pourrait également devoir être donnée de façon virtuelle aux employés en télétravail; l'apprentissage interactif à distance est de plus en plus courant comme nouvelle méthode de formation. Les téléseminaires, les salles de classe interactives ou les webinaires doivent également être présentés en tant qu'options disponibles, sans toutefois constituer la seule option disponible.

- A11. Il est obligatoire d'avoir les class physiques dans n'importe quelle locale dans la liste des lieux de formation prévus ainsi de pouvoir présenter un classe virtuelle.