

Question and Answer document # 1

RFP Solicitation # 01B68-16-0260

A few questions have been raised by potential bidders in regards to the abovementioned solicitation. The questions and AAFC's official responses can be found below:

Q. Is there an incumbent supplier?

A. No.

Q. On Page 38 of the RFP is a requirement for Project Lead and Other Resources to have experience in Certified Customer Experience Professional (CCXP). We believe this requirement is non-standard and will directly limit competition. Given the fact that CCXP certification was launched in March 2014 (<http://www.businesswire.com/news/home/20140327005385/en/CXPA-Launches-Certification-Initiative-Customer-Experience-Professionals>) and as of November 1st, 2016 with **only 411 certified individuals** around the world (<http://www.ccxp.org/ccxp-directory/>), this significantly limits the ability of service providers to respond to the RFP. In light of the above mentioned, we would like AAFC to remove the requirement for Certified Customer Experience Professional (CCXP). We believe that the Mandatory requirements (Section 2.0) and Point Rated requirements (Section 3.0) are encompassing and will promote healthy competition to meet the needs of Agriculture and Agri-Food Canada (AAFC).

A. **Granted. Please refer to the RFP amendment document. The statement on Page 38 of the RFP under both Project Lead and Other Resources will be changed:**

- **"Experience in Certified Customer Experience Professional (CCXP)" to "Experience as a Customer Experience Professional"**

Q. Concerning Part 2, Section 4.2.1, can a supplier be authorized to work on this project while his Reliability Status is being confirmed?

A. **As stated in that section of the RFP, the bidder must hold clearance of reliability at the time of bid closing.**

Document de questions et réponses n° 1

DP n° 01B68-16-0260

Des soumissionnaires potentiels ont soulevé quelques questions concernant la demande de propositions susmentionnée. Vous trouverez les questions ainsi que les réponses officielles d'AAC ci-dessous.

Q. Y a-t-il un fournisseur titulaire?

R. **Non.**

Q. L'exigence selon laquelle le chef de projet et les autres ressources doivent avoir de l'expérience en tant que professionnel certifié en expérience-client (CCXP) est mentionnée à la page 39 de la DP. Nous croyons que cette exigence n'est pas conforme à la norme et qu'elle limitera directement la concurrence. Étant donné que la certification CCXP en tant que professionnel certifié en expérience-client a été lancée en mars 2014 (<http://www.businesswire.com/news/home/20140327005385/en/CXPA-Launches-Certification-Initiative-Customer-Experience-Professionals>), et qu'il y a **seulement 411 personnes certifiées** dans le monde en date du 1^{er} novembre 2016 (<http://www.ccxp.org/ccxp-directory/>), cette exigence limite considérablement la capacité des fournisseurs de services de répondre à la DP. Pour cette raison, nous souhaitons qu'AAC retire l'exigence relative à l'expérience en tant que professionnel certifié en expérience-client (CCXP). Nous sommes d'avis que les sections « Exigences obligatoires » (2.0) et « Exigences cotées numériquement » (3.0) sont exhaustives et qu'elles favoriseront une saine concurrence en vue de répondre aux besoins d'Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAC).

R. **En effet. Veuillez consulter le document de modification de la DP. L'énoncé à la page 39 sous les en-têtes « Chef de projet » et « Autres ressources » sera modifié comme suit :**

- **On remplacera l'énoncé « Expérience en tant que professionnel certifié en expérience-client (CCXP) » par « Expérience en tant que professionnel en expérience-client ».**

Q. En ce qui concerne la partie 2, section 4.2.1, un fournisseur peut-il être autorisé à travailler sur ce projet alors que son état de fiabilité est confirmé?

R. **Comme il est indiqué dans cette section de la DP, le soumissionnaire doit détenir une autorisation de fiabilité au moment de la clôture des soumissions.**