

## **Question and Answer document # 2**

### **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. Rated requirements R2, R3 and R4 require demonstration of projects within the last ten years yet the point allocation gives credit for projects only within the last five years. Please clarify the requirements for these criteria and how these criteria will be scored.
- A. In the point-rated requirements, we gave bidders the flexibility to include work that may have been worked on within the last 10 years but was completed within the last 5 years. As with this initiative, VoC work can span multiple years but we are looking for projects that were completed within the last 5 years as per the point allocation.
- Q. The requirements specify the descriptions of projects undertaken within the last ten years. We have a number of long term service transformation projects where customer experience was a discrete phase and were a part of a larger and longer term initiative. Can a completed phase involving voice of the client initiatives be considered as valid projects for this this RFP?
- A. A project is defined as a temporary endeavor undertaken to create a unique product or service. Project have a definite beginning and end, and have a clear deliverable at the end the end of the project. So a discrete phase with voice of the client deliverables can definitely be considered a project.

## Questions et réponses – document n° 2

### Demande de propositions n° 01B68-16-0260

Des questions ont été posées par d'éventuels soumissionnaires en ce qui concerne la demande de propositions susmentionnée. Vous trouverez les questions ainsi que les réponses des représentants d'AAC ci-après :

- Q. Pour les exigences cotées E2, E3 et E4, il faut démontrer la réalisation de projets au cours des dix dernières années, mais des points sont accordés seulement pour les cinq dernières années. Veuillez clarifier les exigences pour ces critères et la façon dont les critères seront cotés.
- R. Pour les exigences cotées, nous donnons aux soumissionnaires la possibilité d'inclure des projets auxquels ils ont travaillé au cours des dix dernières années, mais qui ont été terminés au cours des cinq dernières années. Comme pour la présente initiative, le travail sur la Vdc peut s'étaler sur un grand nombre d'années, mais nous nous intéressons aux projets qui ont été terminés au cours des cinq dernières années, comme l'indique la rubrique de l'attribution des points.
- Q. Les exigences mentionnent la description des projets entrepris au cours des dix dernières années. Nous avons un certain nombre de projets de transformation de services pour lesquels l'expérience client correspond à une phase distincte du projet à plus long terme. Est-ce qu'une phase terminée comprenant des initiatives « voix du client » peut être considérée comme un projet valide pour cette demande de propositions?
- R. Un projet est défini comme une entreprise temporaire visant à créer un produit ou un service unique. Les projets ont un début, une fin et un produit livrable bien définis. Alors, une phase distincte comprenant des produits livrables liés à la voix du client peut absolument être considérée comme un projet.