

Q15 is to be removed. Q7 covers documentation issues.

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.

Q12. In the solicitation document, **ATTACHMENT 1 TO PART 4 (TECHNICAL CRITERIA)**, the following requirements seem to apply more to consulting engagements rather than training engagements as training engagements similar to the ITIL training will rarely span over a few days at a time. Can you confirm if these requirements are applicable in the case of this solicitation?

A12. All requirements are applicable.

Q13. Can 2 partners respond together where some of the requirements pertaining to the training experience, trainers and training material will be met by the first partner and requirements about

- administration of classrooms would be met by the other partner? One of the partners would act as primary responder but the proofs of certification would show the name of the partner company.
- A13. The two partners must be in a joint venture if both wish to be recognized on the contract. If a bidder wishes to subcontract, they are able to do so, providing that the services meet the standards of the RFP. All invoices will only be accepted from the bidder to whom that contract is awarded.
- Q14. Are the 2 trainers to be submitted for evaluation the only trainers who will be expected to deliver all the training sessions? If not, what is the process to ensure other trainers used have equivalent experience and accreditations?
- A14. All replacement resources must meet or exceed the qualifications of the resources provided in the original bid. i.e. if an evaluated instructor received full points in the RFP, all replacement instructors must also receive full points.
- ~~Q15. Knowing that the ITIL Intermediate Lifecycles exams (and courses) are only available in English (because not translated by AXELOS), and knowing that the second equivalent ITIL Intermediate exams (and courses) by capabilities have all been translated in French by AXELOS, would it not make sense to ask for the delivery of the 4 ITIL Intermediate by capabilities course and exams. That would ensure to offer fair opportunities to both French speaking and English speaking employees of Shared Services of Canada.~~
- ~~A15. Documentation for the Lifecycle courses must be available in French; if our employees cannot take an exam in English they cannot be certified.~~
- Q16. In the section 7 of Annexe A (Course Content), the description of the ITIL Lifecycles – Service Operations require to address area that are different than the ones required by the AXELOS accreditation for ATOs. The topics below are not supposed to be covered in this certificate.
- Review of Service Operation activities, including:
- o Database Management
 - o Desktop Support
 - o Internet/Web Management
 - o Facilities and Datacenter Management
 - o Monitoring and Control
 - o Mainframe Management
 - o Network Management
 - o Server Management and Support
- A16. AXELOS requirements should take precedent.
- Q17. For M4.1, could you please clarify whether this requirement is asking for the delivery of the ITIL courses, delivered 5 times; do you mean over the past 2 years only or can it be over a longer period. ITIL in its present edition (2011) has been current now for 5 years. Would the client accept that the courses could have been provided over the past 5 years or at least over the past 3 years? Accepting to apply to the past 5 years would align with R2.2.
- A17. No, we want to ensure recent experience in providing ITIL training, over the past 2 years stands.
- Q18. For M4.3, the client is requesting the certification from the instructors of ITIL Expert plus a certification in each of the intermediate courses in-scope of the RFP (the lifecycle courses). We have provided training for many years on ITIL and have mostly trained on the 4 Capability courses, which are more detailed than the 5 lifecycle ones and also because they are all supported by AXELOS with both French and English exams. If the client wants to have courses in both French and English choosing the capability courses would have been better as there are NO available French exams for the 5 Lifecycle courses available from AXELOS. Based on the fact that an instructor that is certified with the "capability courses" which covers more in-depth subjects that are also covered in the 5 lifecycle courses, would the client accept for M4.3 that the trainers have the ITIL Expert certification and a minimum of five of either the 5 lifecycle intermediate, 4 capability intermediate or the MALC certifications?

2B0KB-16-02373

- A18. No, we want our instructors certified in the courses we are seeking to provide.
- Q19. Would the client accept to remove any mention on the RFP of ITIL V3 as this version of ITIL is obsolete and has been replaced by the ITIL (edition 2011)? (Note that the trainer certification on ITIL Expert could remain in line with V3 or edition 2011 of ITIL. This would make things more clear and in line with what is available on the market as ITIL V3 is obsolete and is not supported anymore.
- A19. Yes
- Q20. For M5, The Bidder MUST submit sample manuals for one course in either English or French. The manuals must contain the course content on Service management training listed in Annex "A" - Course Content. That goes for R3 as well, Would one manual example be sufficient in both English and French for both M5 and R3?
- A20. A total of six manuals must be submitted, one for each course. At least one of the manuals submitted must be in the alternate official language.
- Q21. As these course manuals are quite big in size, we would prefer to submit only one manual as an example. Each of these course manuals can vary in size from 275 to 350 pages each, this is a lot of printing from all the bidders, and not very environmentally friendly. Since we need to provide 3 copies of the Technical bid, that makes it a very enormous proposal package. Please reconsider the amount of printing/paper waste for this specific requirement, we would like to ask if the crown would accept just an electronic copy of the manual/s in a USB or DVD?
- A21. If the bidder will be providing students with hard copies of the manuals hard copies of the manuals must be submitted with the bid. If the bidder will be providing the students with manuals in a USB or DVD the manuals may be submitted on a DVD only. We are seeking to evaluate the materials as they will be used by the student. Also, Bidders are instructed to submit only **one** hard copy of the manuals if they choose to submit a hard copy also. No need to submit three copies.

Q15 doit être supprimé. Q7 couvre les problèmes de documentation.

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?
R1. 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?
R2. 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?
R3. Oui.
- Q4. C3, Veuillez préciser si nous devons soumettre d'autres manuels d'échantillons.
R4. 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?
R5. Oui.
- Q6. C3.4 et C3.5 sont identiques, veuillez en supprimer soit un.
R6. 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

- R7. 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.
- R8. 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?
- R9. 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.
- R10. 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.
- R11. 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.
- Q12. Dans le document d'invitation à soumissionner, ATTACHMENT 1 À LA PARTIE 4 (CRITÈRES TECHNIQUES), les exigences suivantes semblent s'appliquer davantage aux missions de

consultation plutôt qu'aux formations car les formations semblables à la formation ITIL s'étendent rarement sur quelques jours à la fois. Pouvez-vous confirmer si ces exigences s'appliquent dans le cas de la présente sollicitation?

- R12. Toutes les exigences sont applicables.
- Q13. Deux partenaires peuvent-ils réagir ensemble si certaines des exigences relatives à l'expérience de formation, aux formateurs et au matériel de formation sont remplies par le premier partenaire et si l'autre partenaire doit satisfaire aux exigences relatives à l'administration des salles de classe? L'un des partenaires agirait en tant que répondant principal, mais les preuves de certification montreraient le nom de la société partenaire.
- R13. Les deux partenaires doivent être en coentreprise si les deux souhaitent être reconnus sur le contrat. Si un soumissionnaire souhaite sous-traiter, il est en mesure de le faire, à condition que les services répondent aux normes de la DP. Toutes les factures ne seront acceptées que par le soumissionnaire auquel ce contact est attribué.
- Q14. Les deux formateurs doivent-ils être soumis pour évaluation aux seuls formateurs qui devront organiser toutes les sessions de formation? Dans la négative, quel est le processus pour s'assurer que les autres formateurs utilisés ont une expérience et des accréditations équivalentes?
- R14. Toutes les ressources de remplacement doivent répondre ou dépasser les qualifications des ressources fournies dans l'offre initiale. À-d. Si un instructeur évalué a reçu tous les points de la DP, tous les instructeurs de remplacement doivent également recevoir des points complets.
- ~~Q15. Sachant que les examens (et les cours) ITIL Intermediate Lifecycles ne sont disponibles qu'en anglais (parce que non traduits par AXELOS), et sachant que les deuxièmes examens ITIL Intermediate équivalents (et les cours) par les capacités ont tous été traduits en français par AXELOS, N'a pas de sens de demander la prestation des 4 cours ITIL Intermediate par les capacités et les examens. Cela permettrait d'offrir des possibilités équitables aux employés francophones et anglophones des Services partagés du Canada.~~
- ~~R15. La documentation des cours du cycle de vie doit être disponible en français; Si nos employés ne peuvent pas passer un examen en anglais, ils ne peuvent pas être certifiés.~~
- Q16. Dans la section 7 de l'Annexe A (Contenu du cours), la description des cycles de vie d'ITIL - Opérations de service nécessite d'adresser une zone différente de celles requises par l'accréditation AXELOS pour les ATO. Les rubriques ci-dessous ne sont pas censées être couvertes dans ce certificat.

Examen des activités d'exploitation des services, notamment:

- o Gestion de la base de données
- o Soutien bureautique
- o Gestion Internet et Web
- o Gestion des installations et des centres de données
- o Suivi et contrôle
- o Gestion de l'ordinateur central
- o Gestion de réseau
- o Gestion et soutien de serveurs

- R16. Les exigences d'AXELOS devraient avoir la préséance
- Q17. Pour O4.1, pourriez-vous préciser si cette exigence est de demander la livraison des cours ITIL, livré 5 fois; Voulez-vous dire au cours des 2 dernières années seulement ou peut-il être sur une période plus longue. ITIL dans sa présente édition (2011) est en cours depuis maintenant 5 ans. Le client accepterait-il que les cours auraient pu être dispensés au cours des cinq dernières années ou au moins au cours des trois dernières années? L'acceptation de la demande au cours des cinq dernières années correspondrait au C2.2.
- R17. Non, nous voulons assurer expérience récente en matière de formation ITIL, au cours des 2 dernières années.

- Q18. Pour O4.3, le client demande la certification des instructeurs de BTSI Expert plus une certification dans chacun des cours intermédiaires en-portée de la DP (les cours du cycle de vie). Nous avons formé pendant de nombreuses années sur ITIL et avons surtout suivi les 4 cours Capability, plus détaillés que les 5 cycles de vie et aussi parce qu'ils sont tous soutenus par AXELOS avec des examens français et anglais. Si le client veut avoir des cours en français et en anglais en choisissant les cours de capacité aurait été mieux car il n'y a pas d'examens de français disponibles pour les 5 cours de cycle de vie disponibles auprès d'AXELOS. Sur la base du fait qu'un instructeur qui est certifié avec les «cours de capacité» qui couvre des sujets plus approfondis qui sont également couverts dans les 5 cours du cycle de vie, le client accepterait pour M4.3 que les formateurs ont la certification BTSI Expert et Un minimum de cinq des 5 intermédiaires de cycle de vie, 4 intermédiaires de capacité ou les certifications MALC?
- R18. Non, nous voulons que nos instructeurs soient certifiés dans les cours que nous cherchons à fournir.
- Q19. Le client accepterait-il d'enlever toute mention sur la DP de BTSI V3 car cette version de BTSI est obsolète et a été remplacée par le BTSI (édition 2011)? (Notez que la certification de formateur sur ITIL Expert pourrait rester en ligne avec V3 ou édition 2011 de BTSI. Cela rendrait les choses plus claires et en ligne avec ce qui est disponible sur le marché comme BTSI V3 est obsolète et n'est plus pris en charge.
- R19. Oui.
- Q20. Pour O5, le soumissionnaire DOIT soumettre des exemples de manuels pour un cours en anglais ou en français. Les manuels doivent contenir le contenu du cours sur la formation à la gestion des services figurant à l'annexe «A» - Contenu du cours. Cela va aussi pour R3, Un exemple manuel serait-il suffisant en français et en anglais pour O5 et C3?
- R20. Un total de six manuels doit être soumis, un pour chaque cours. Au moins un des manuels soumis doit être dans la langue officielle de remplacement. En outre, les soumissionnaires sont invités à soumettre **une seule copie papier** du manuel, pas besoin de soumettre trois copies.
- Q21. Étant donné que ces manuels de cours sont assez volumineux, nous préférons soumettre un seul manuel à titre d'exemple. Chacun de ces manuels de cours peut varier en taille de 275 à 350 pages chacun, c'est beaucoup d'impression de tous les soumissionnaires, et pas très respectueux de l'environnement. Étant donné que nous devons fournir 3 exemplaires de l'offre technique, cela en fait un énorme paquet de propositions. S'il vous plaît réexaminer la quantité d'impression / de déchets de papier pour cette exigence spécifique, nous aimerions vous demander si la Couronne accepterait seulement une copie électronique du manuel / s dans un USB ou un DVD?
- R21. Si le soumissionnaire fournira aux étudiants des copies papier des manuels, des copies papier des manuels doivent être soumises avec l'offre. Si le soumissionnaire fournira aux étudiants des manuels dans un USB ou un DVD, les manuels peuvent être soumis sur un DVD seulement. Nous cherchons à évaluer les matériaux tels qu'ils seront utilisés par l'étudiant. En outre, les soumissionnaires sont invités à soumettre une seule copie papier des manuels s'ils choisissent de soumettre une copie papier aussi. Il n'y a pas besoin de soumettre trois copies.