



Services partagés Canada
Outil d'approvisionnement en matière de vidéoconférence
Journée de consultation de l'industrie

QUESTIONS ET RÉPONSES

Entrée	Question de l'industrie	Réponse du Canada
1.	Quels éléments défectueux du système actuel le gouvernement estime-t-il devoir réparer? Outre réduire les coûts des achats, quels avantages peuvent être tirés d'un changement de modèle?	Veillez vous reporter à la diapositive 12 de la présentation sur la consultation de l'industrie.
2.	Si nous travaillons sur la conception d'un système de matériel audiovisuel comprenant un codec et que ce codec est acheté dans un environnement concurrentiel par l'intermédiaire de Services partagés Canada (SPC), serons-nous avisés que cet achat renvoie à notre spécification particulière de produit, afin de maintenir l'organisation du processus d'enregistrement avec les fabricants?	Le processus sera déterminé durant l'étape d'examen et amélioration des exigences (EAE). La consultation continue des fournisseurs est une priorité.
3.	SPC peut-il soutenir tous les cas d'utilisation du client pour les choix de technologie qu'il proposera? Quelles exceptions aux règles, s'il y en a, feront partie de l'Outil?	Oui. Aucune exception n'est prévue pour l'instant, mais les règles seront peaufinées pendant l'étape de l'EAE.
4.	SPC utilise-t-il actuellement l'approvisionnement électronique? SPC serait-il intéressé à l'approvisionnement électronique pour la vidéo?	Oui, en utilisant par exemple le système d'approvisionnement P2P .
5.	Pourriez-vous envisager d'ajouter une autre région – International?	Oui.
6.	Si SPC éprouve de la difficulté à gérer l'approvisionnement des codecs faisant partie de la solution du matériel audiovisuel, cette section d'approvisionnement peut-elle être renvoyée à Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), alors que les codecs demeureraient la propriété de SPC?	Non, cela demeure dans le mandat de SPC.
7.	Pouvez-vous définir quel service ou quelle maintenance cela impliquerait? Si vous	À déterminer durant l'étape d'EAE.



	<p>achetez un codec avec un service d'unité de gestion des stocks (UGS) du fabricant, c'est le service du fabricant qui est en jeu. De quelle façon établiriez-vous le prix des services supplémentaires de soutien sur place du concessionnaire (autres que la maintenance du fabricant des unités de gestion des stocks)? Par exemple, notre taux pour Ottawa peut être de 125 \$ l'heure, alors qu'il serait de 400 \$ l'heure pour le Nunavut. Ces possibilités de services seront-elles approvisionnées au cas par cas en précisant clairement un lieu défini?</p>	
8.	<p>De façon semblable à la question précédente, sera-t-il possible d'établir un prix par région ou est-ce que les solutions groupées doivent prévoir une estimation ayant un prix fixe pour toutes les régions?</p>	<p>À déterminer durant l'étape d'EAE.</p>
9.	<p>Comment l'État composera-t-il avec les nouvelles technologies qui possèdent un ensemble vidéo dans un produit qui pourrait également être une unité de gestion des stocks du matériel audiovisuel? Comment un terminal de vidéoconférence sera-t-il défini? Comment traiterez-vous le poste de travail comme terminal qui pourrait être mobile?</p>	<p>À déterminer durant l'étape d'EAE.</p>
10.	<p>Quels seront les critères concurrentiels pour ce modèle d'outil d'approvisionnement en matière de vidéoconférence (l'Outil)? Y aura-t-il un critère relatif à la meilleure valeur jumelé à de possibles exigences obligatoires ou le choix reposera-t-il seulement sur le plus bas prix soumissionné?</p>	<p>Les critères d'évaluation seront élaborés et peaufinés tout au long du processus de d'approvisionnement collaboratif.</p>
11.	<p>Pouvez-vous définir quelles sont les exigences devant être satisfaites pour être un bon fournisseur?</p>	<p>À déterminer durant l'étape d'EAE.</p>
12.	<p>L'objectif de l'Outil n'est pas clair. Nous souhaiterions comprendre exactement ce que SPC tente d'améliorer au offre à commandes pour de l'équipement de vidéoconférence à l'aide de l'Outil. Que tentez-vous d'atteindre? Quels éléments problématiques des offres à commandes pour de l'équipement de vidéoconférence</p>	<p>Veillez vous reporter à la diapositive 12 de la présentation sur la consultation de l'industrie.</p>



	devant être améliorés avez-vous identifiés? Comment conservez-vous les bons éléments pour la nouvelle génération de mécanisme d'approvisionnement?	
13.	<p>Une préoccupation que nous croyons être partagée par tous, y compris par les clients, les revendeurs et les fabricants d'équipement d'origine (FEO), est l'accroissement important des retards dans l'approvisionnement depuis la création de SPC et plus précisément depuis le transfert de l'approvisionnement traditionnellement géré par les équipes d'approvisionnement des ministères au groupe centralisé de SPC. Avant que SPC soit chargé de l'approvisionnement, celui-ci pouvait être réalisé dans un délai aussi court qu'un seul jour ou d'au plus d'une à deux semaines. La nouvelle norme semble établir un délai de trois à six mois, ce qui crée toutes sortes de problèmes. De quelle façon l'Outil résoudra-t-il ce problème?</p>	<p>Les processus d'approvisionnement de SPC ont pour but de fournir des services partagés à ses nombreux clients. Un délai raisonnable est requis pour réaliser ces processus de façon ouverte, équitable et transparente, tout en permettant une meilleure collaboration de l'industrie. Cela étant dit, tous les efforts sont déployés pour réduire le délai nécessaire à la réalisation de l'approvisionnement.</p> <p>Veillez vous reporter aux réponses du Canada pour les entrées 14, 15, 16 et 17 et à la diapositive 12 de la présentation sur la consultation de l'industrie pour obtenir des exemples de mesure que SPC compte mettre en œuvre dans le cadre de cette demande de soumissions afin de réduire le délai requis. Il sera également possible durant l'étape d'EAE de déterminer d'autres mesures pouvant être mise en œuvre relativement à l'Outil.</p>
14.	<p>La flexibilité des offres à commandes pour de l'équipement de vidéoconférence est l'une de ses plus grandes qualités. Les FEO présentent une liste de prix qui peut être officiellement mise à jour deux fois par année, mais les clients ont également la possibilité d'acquérir des biens qui ne sont</p>	<p>À déterminer durant l'étape d'EAE.</p>



	<p>pas inscrits sur la liste, par exemple un nouveau produit ajouté entre les mises à jour de la liste de prix du FEO. Selon ce que nous avons entendu à propos du système P2P, de telles mises à jour seront possibles et pourront être facilement et rapidement réalisées. Pourriez-vous confirmer que tel est le cas et que les FEO auront encore la responsabilité de mettre à jour leur liste de pièces?</p>	
15.	<p>Pendant plus d'une décennie, les offres à commandes pour de l'équipement de vidéoconférence n'avaient qu'un seul point de contact, qui d'ailleurs gérait également le matériel audiovisuel, ce qui permettait de faire facilement des requêtes, des modifications et des suggestions. Ce point de contact unique connaissait bien la technologie et les catégories de produits et travaillait avec les agents d'approvisionnement des ministères pour répondre à leurs questions, ce qui permettait une exécution rapide de l'approvisionnement. Le personnel de la Direction générale des acquisitions et des relations avec les fournisseurs (ARF) offrira-t-il la même profondeur et la même stabilité de service?</p>	<p>La question de l'organisation d'un point de contact unique pour l'Outil sera traitée pendant le processus de demande de soumissions. Un document sur les rôles et les responsabilités sera créé pendant l'étape d'EAE afin de faciliter la prestation des services.</p>
16.	<p>Les offres à commandes pour de l'équipement de vidéoconférence ont toujours été un outil d'approvisionnement utilisé pour les plus grands volumes de transactions de faible valeur. Cette situation est attribuable à la nature des projets de vidéoconférence en général. Est-ce que SPC dotera adéquatement la Direction générale des acquisitions et des relations avec les fournisseurs en fonction de l'historique et du volume prévu?</p>	<p>L'initiative d'Outil d'approvisionnement en matière de vidéoconférence a pour objectif de simplifier tous les processus pouvant avoir une incidence sur la prestation de services, par exemple au moyen de l'utilisation du P2P.</p>
17.	<p>Il semble que le processus d'intégration opérationnelle et de recouvrement des coûts du cycle d'approvisionnement actuel utilisé pour les commandes de matériel de vidéoconférence est désormais l'étape la plus longue. Avez-vous examiné la possibilité de décentraliser l'approvisionnement et</p>	<p>Nous avons pris note de votre préoccupation et continuons de travailler avec les secteurs opérationnels afin de simplifier les processus. Toutefois, le processus d'intégration</p>



	d'éliminer le processus d'intégration opérationnelle et de recouvrement des coûts en permettant plutôt aux ministères d'effectuer eux-mêmes la transaction de ce nouvel arrangement en matière d'approvisionnement?	opérationnelle et de recouvrement des coûts est précisément exclu de la portée de cette initiative.
18.	L'État confirmera-t-il que les demandes de qualifications peuvent être délivrées avec les numéros de pièces du FEO plutôt que d'être simplement accompagnées de spécifications générales?	À déterminer durant l'étape d'EAE.
19.	Le contrat de sept ans et la transition vers les périphériques PC remplacent les stratégies traditionnelles de vidéoconférence. De quelle façon les nouveaux fabricants seront-ils présentés?	À déterminer durant l'étape d'EAE.
20.	Nous souhaiterions mieux comprendre les enjeux opérationnels de SPC fondés sur la volonté de consolider, normaliser et ultimement favoriser les gains d'efficacité qui comprennent des économies de coûts. SPC souhaite-t-il examiner des difficultés existantes particulières relatives aux offres à commandes pour de l'équipement de vidéoconférence.	Veuillez vous reporter à la diapositive 12 de la présentation sur la consultation de l'industrie.
21.	De quelle façon SPC prévoit-il mesurer les économies en matière de coûts? Par un effort visant à obtenir des rabais supplémentaires en pourcentage pour les équipements et services de FEO revendus et par la diminution des coûts liés à l'administration du contrat? SPC a-t-il évalué et quantifié ses propres coûts opérationnels comprenant la gestion des services et le coût total des mesures de possession?	Le Canada évalue, quantifie et mesure continuellement les divers coûts opérationnels. Toutes les occasions de réaliser des économies pour l'État seront examinées lors de l'étape d'EAE.
22.	Quels renseignements et exigences ou difficultés opérationnelles SPC a-t-il recueillis auprès des ministères utilisateurs finaux qu'il dessert?	Les renseignements de même que les enjeux et exigences opérationnels sont continuellement recueillis par SPC grâce au processus de demande de soumissions.
23.	De quelle façon les avantages pour la collectivité des utilisateurs finaux seront-ils	À déterminer durant l'étape



	mesurés et définis à l'intérieur de l'Outil?	d'EAE.
24.	La portée de l'Outil exigera-t-elle du soumissionnaire qu'il s'engage à soutenir une chaîne d'approvisionnement sûre et à fournir des outils de service à la clientèle (comme un portail de service, une facturation spécialisée, un établissement de rapports)?	Oui pour la chaîne d'approvisionnement. Les exigences relatives aux outils du service à la clientèle seront déterminées au cours de l'étape d'EAE.
25.	SPC prévoit-il utiliser « l'exception au titre de la sécurité nationale » comme critère d'admissibilité pour tous les projets ou seulement pour certains d'entre eux? De nombreux ministères utilisateurs finaux exigent déjà que le personnel embauché par les fournisseurs détienne une autorisation de sécurité pour l'accès aux documents et aux installations.	SPC s'attend à utiliser l'exception au titre de la sécurité nationale pour admettre des répondants à l'étape d'EAE du présent processus d'approvisionnement collaboratif, pendant lequel la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) sera élaborée. Le processus d'approvisionnement collaboratif, l'échéancier proposé d'approvisionnement et les attentes relatives à l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement sont décrits aux diapositives 15 à 24 de la présentation sur la consultation de l'industrie.
26.	SPC a-t-il l'intention de demander aux fournisseurs de donner un cautionnement d'exécution à titre de condition préalable pour l'Outil d'approvisionnement en matière de vidéoconférence?	Non, SPC n'en a pas l'intention.
27.	Il n'est pas clair si le nouvel Outil d'approvisionnement en matière de vidéoconférence sera utilisé conjointement avec le matériel audiovisuel ou comme un outil d'approvisionnement distinct utilisant une méthode regroupée. Par exemple, de quelle façon le prix fixe d'un affichage ou d'un panier d'achats du matériel audiovisuel sera-t-il intégré à une solution regroupée concurrentielle si le prix le plus bas est le	L'Outil a pour objectif d'être un mécanisme d'approvisionnement autonome. Toute possibilité de l'utiliser conjointement à d'autres mécanismes pourra être examinée lors des phases de l'invitation à se qualifier (ISQ) et d'EAE.



	facteur déterminant?	
28.	Comment SPC harmonisera-t-il les exigences relatives au matériel audiovisuel et de vidéoconférence s'il utilise des contrats, des fournisseurs et des processus d'évaluation distincts? Le processus actuel selon lequel les ministères achètent le matériel audiovisuel alors que SPC effectue les achats de vidéoconférence est lourd et entraîne des retards pour les projets. Même si l'idée d'offrir des solutions regroupées répondait à un grand pourcentage des exigences, une configuration finale comprenant à la fois la vidéoconférence et le matériel audiovisuel doit être considérée comme une seule exigence.	À déterminer durant l'étape d'EAE.
29.	Nous aimerions mieux comprendre les améliorations proposées par SPC pour le cycle de vie, la maintenance et l'aliénation des biens. SPC pourrait-il envisager d'avoir un seul fournisseur pour gérer les stocks et l'équipement pendant l'ensemble du cycle de vie du bien (de l'achat à l'aliénation)?	Toutes les options seront examinées pendant l'étape d'EAE,
30.	SPC prévoit-il passer un marché avec un seul fournisseur pour la gestion des services et de la maintenance des biens de vidéoconférence du Canada déjà existant en fonction de paramètres redéfinis?	SPC prévoit solliciter une offre à commandes ou un arrangement en matière d'approvisionnement pour la gestion des services et la maintenance des biens de vidéoconférence du Canada déjà existantes. Toutes les options seront prises en compte et déterminées pendant l'étape d'EAE.
31.	Lorsque SPC mentionne sa « volonté de normaliser », fait-il référence au FEO, à la spécification, aux résultats de service ou aux exigences de l'utilisateur final?	À tous ces éléments et peut-être plus, sans ordre précis ni priorité. Ceci étant dit, la normalisation sera traitée au cours de l'étape d'EAE.
32.	De quelle façon l'Outil répond-il à la mise en place d'une nouvelle technologie, à l'amélioration de la prestation de services et à l'innovation des fournisseurs au cours de cette entente d'une durée minimale de	À déterminer durant l'étape d'EAE.



	sept ans?	
33.	Quel sera le rôle de SPC dans la gestion de l'infrastructure de pont ainsi que dans le tri du service et de l'entretien de niveau I, II et III de toutes les solutions installées?	SPC continuera de gérer l'infrastructure de pont ainsi que les services de niveau I à III. Les détails relatifs à l'entretien seront déterminés tout au long du processus de demande de soumissions.
34.	SPC prévoit-il fournir le personnel de pont et de conférence nécessaire pour planifier et gérer toutes les conférences? Inclure ces exigences dans la demande de soumissions de l'Outil d'approvisionnement en matière de vidéoconférence pourrait créer une occasion de réaliser des économies.	Oui, SPC tentera de réduire ses coûts en ce qui a trait à l'administration interne.
35.	D'une perspective de couverture des services à l'échelle nationale, SPC demande-t-il une présence physique des fournisseurs et la capacité de satisfaire les exigences de l'utilisateur final dans chacune des régions?	À déterminer durant l'étape d'EAE.
36.	Comment SPC créera-t-il des trousseaux ou des ensembles qui seront normalisés et reproductibles pour les besoins en vidéoconférence des postes de travail et des salles de réunion pour l'ensemble du gouvernement? Le fournisseur aura-t-il l'occasion de participer à l'élaboration de ces énoncés des travaux et à la liste des matériaux?	SPC conservera la responsabilité de créer et de maintenir des normes pour les postes de travail et les solutions groupées. SPC recueillera les commentaires de fournisseurs pendant l'étape d'EAE.
37.	Inclure des exigences individuelles à la soumission demanderait beaucoup de temps et ne serait pas rentable. Dans ce contexte, est-ce qu'un énoncé des travaux distinct doit être créé, soumissionné, évalué et attribué pour chaque possibilité? S'il s'agit en effet de l'intention de SPC, de quelle façon la normalisation et la centralisation seront-elles réalisées? Devoir présenter une soumission distincte pour chacune des exigences nécessitera probablement un niveau de personnalisation pouvant mener à la nécessité pour la collectivité des fournisseurs de visiter tous les emplacements,	À déterminer durant l'étape d'EAE.



	prolongeant ainsi le cycle de réalisation.	
38.	SPC souhaite-t-il obtenir des « groupes de solutions de vidéoconférence » préétablis plutôt que de créer des solutions personnalisées, propres aux exigences de chaque utilisateur final?	À déterminer durant l'étape d'EAE.
39.	Puisque le matériel audiovisuel arrivera à échéance au moment où l'outil sera déployé, serait-il possible de relier plus étroitement les deux mécanismes d'approvisionnement d'une façon qui permettrait de fournir un meilleur rapport qualité-prix pour le Canada?	L'Outil a pour objectif d'être un mécanisme d'approvisionnement autonome. Toute possibilité de l'utiliser conjointement à d'autres mécanismes pourra être examinée lors des phases d'ISQ et d'EAE.
40.	De quelle façon SPC propose-t-il de gérer les exigences en matière de maintenance au moyen de la nouvelle initiative d'Outil d'approvisionnement en matière de vidéoconférence?	À déterminer durant l'étape d'EAE.
41.	Un point de contact unique est-il prévu pour les clients finaux et les fournisseurs afin de représenter l'approvisionnement (autorité contractante?), la conception technique et l'intégration (responsable technique?) et la liaison avec le client?	À déterminer durant l'étape d'EAE.
42.	Quel est l'engagement de SPC relativement aux dépenses liées à l'Outil?	SPC a l'intention d'acheter ce qui est nécessaire pour répondre aux besoins du Canada. Veuillez vous reporter à la diapositive 9 de la présentation sur la consultation de l'industrie concernant les dépenses de matériel de vidéoconférence comme point de référence relatif.
43.	Combien de transactions sont prévues par année? Il y a une différence considérable entre les coûts associés à la gestion d'un contrat comprenant des milliers de transactions à celle d'un contrat qui en comprenant des centaines (tant pour le gouvernement du Canada que pour le fournisseur). Comme prévu, les coûts	Tous les efforts nécessaires seront déployés afin de réduire le nombre de transactions et de réaliser des économies d'échelle afin de satisfaire aux exigences du Canada.



	assumés par le fournisseur seront renvoyés au gouvernement du Canada. Cela pourrait également avoir une incidence sur le nombre de parties intéressées au présent processus d'approvisionnement.	
44.	Quels sont les critères d'attribution?	À déterminer durant l'étape d'EAE.
45.	Combien d'arrangements en matière d'approvisionnement prévoyez-vous attribuer?	À déterminer durant l'étape d'EAE.
46.	Qui est responsable de la définition des exigences techniques pour les solutions du client final? Habituellement, les fournisseurs travaillent avec les ministères clients pour évaluer les besoins et recommander une solution. Cela pourrait comprendre de fournir une estimation. Les fournisseurs seront réticents à l'idée d'investir du temps dans le cadre de ce processus ou de fournir un prix basé sur un budget si le contrat est attribué en fonction de la conformité au bas prix.	À déterminer tout au long de la présente demande de soumissions.
47.	Quelle sera la durée du processus d'achat pour les exigences individuelles permanentes de l'Outil? Il est probable que si le fournisseur a reçu une réduction de prix d'un FEO pour un projet précis, ce rabais ne sera valide que pour une période donnée. Les retards dans le processus peuvent avoir une incidence sur l'engagement du FEO à offrir le prix convenu à l'égard du revendeur de produits modifiés. Le processus actuel est très long.	À déterminer durant l'étape d'EAE.
48.	Les services professionnels requis dans le cadre de l'Outil d'approvisionnement en matière de vidéoconférence seront-ils fournis et rétribués en fonction du projet ou selon un taux horaire? De quelle façon ces services diffèrent de ceux qui sont actuellement mis à la disposition du Canada en fonction des contrats de services professionnels existants?	À déterminer durant l'étape d'EAE.
49.	SPC a-t-il l'intention d'attribuer un projet à un fournisseur et d'y inclure des composantes des cinq volets?	Non, SPC n'a pas cette intention pour le moment, mais le processus définitif sera déterminé au cours de



		l'étape d'EAE.
50.	À cette étape, il est difficile de savoir s'il sera nécessaire d'établir des partenariats avec un ou plusieurs FOE. Est-ce que la solution du client final sera une solution générique d'un FOE ou sera-t-elle plutôt fondée sur des exigences particulières? Existe-t-il une liste de l'équipement existant qui nécessitera de la maintenance ou ce point sera-t-il traité dans le cadre d'un autre contrat? Une fois de plus, les partenariats risquent d'augmenter le risque couru par l'entrepreneur principal.	Nous vous remercions de votre participation. Vos commentaires sont pris en compte et continueront de l'être tout au long du présent processus de demande de soumissions. SPC continuera de chercher à obtenir le meilleur rapport qualité-prix pour l'État.