



English	Français
Note 14: The CRTC has received a number of additional enquiries and addresses them in this document.	Remarque 14 : Le CRTC a reçu un nombre de demandes de renseignements additionnelles et répond à ces demandes dans ce document.
Note 15: Note that the CRTC hereby amends Request for Proposal to (i) amend some information as outlined below and (ii) include additional information on security clauses relevant to foreign suppliers (please refer to Request for Proposals, schedule 1); and,	Remarque 15 : Notez que le CRTC modifie la Demande de propositions afin de (i) modifier certaine information tel que décrit plus bas et, (ii) inclure de l'information additionnelle concernant les exigences de sécurité pertinentes pour les fournisseurs étrangers (s'il vous plait consulter l'annexe 1 de la Demande de propositions).



Note 16: Concerns were raised with the approach used by the CRTC to address enquiries submitted by prospective Bidders.

In particular, it was stated that “under Government of Canada Procurement regulations, including those of Fair and Transparent Procurement, both the Questions submitted by Bidders and the Answers provided by the Government become a legally binding portion of the RFP and the ensuing contract. Although the CRTC is free to answer a question in the manner and wording they believe is appropriate for fair and transparent procurement, it is entirely inappropriate to change the wording, intent, or contents of a submitted question.

For purposes of a complete record, and a complete resulting contract, will the CRTC please publish the full questions of all bidders as-received.”

The CRTC acknowledges the need to provide prospective Bidders with additional information to ensure fairness in the competitive outcome of this process.

Accordingly, Subsection 2.4.2 of the Request for Proposals outlines requirements prospective Bidders have to meet when submitting clarification questions to the CRTC.

For example, subsection 2.4.2 states that “The CRTC may edit the question(s) or may request that the Bidder do so, so that the proprietary nature of the question(s) is eliminated and the response to the enquiry can be provided to all Bidders.” Furthermore, paragraph 4.80.5 (c) of the Public Works and Government Services Canada’ Standard Acquisition Clauses and Conditions (SAAC) Manual states “when posting questions during the solicitation period, care should be taken to protect the identity of the supplier asking the question(s).”

A number of questions have been submitted in a form that did not allow the CRTC to publish the as is. A number of questions included

Remarque 16: Des préoccupations ont été soulevées concernant l'approche utilisée par le CRTC pour répondre aux questions soumises par les éventuels soumissionnaires.

En particulier, il a été déclaré que « sous les règles des processus d’approvisionnement du gouvernement du Canada, incluant celles concernant les processus d’approvisionnement ouvert, équitable et transparent, les questions soumises par les soumissionnaires et les réponses fournies par le gouvernement deviennent une partie juridiquement contraignante de la Demande de propositions et le contrat qui en résulte. Bien que le CRTC soit libre de répondre à une question de la manière et du libellé qu’il juge approprié pour s’assurer que le processus d’approvisionnement est équitable et transparent, il est tout à fait inapproprié de modifier le libellé, l’intention ou le contenu d’une question soumise.

Pour assurer l’intégralité du dossier et d’un contrat résultant, le CRTC publiera-t-il les questions complètes de tous les soumissionnaires telles que reçues? »

Le CRTC reconnaît la nécessité de fournir aux éventuels soumissionnaires des renseignements supplémentaires pour assurer l’équité dans le résultat concurrentiel de ce processus.

Par conséquent, le paragraphe 2.4.2 de la Demande de propositions décrit les exigences que les soumissionnaires doivent rencontrer lorsqu’ils soumettent des questions de clarification au CRTC.

Par exemple, le sous-paragraphe 2.4.2 mentionne que : « le CRTC peut réviser les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d’en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. » De plus, le sous-paragraphe 4.80.5 (c) du Guide des clauses et conditions uniformisées d’achat de Travaux Publics et Service gouvernementaux Canada mentionne que « lorsque les questions sont publiées pendant la



assumptions or argumentative aspects that if published in the form received, would have allowed market participants to identify the party seeking clarification. Accordingly, the CRTC has edited those questions, by extracting portions of some of the questions and editing others to ensure the party who submitted the said question could not be identified, while retaining the substance of the question.

It is the bidder's responsibility to ensure that any materials submitted as part of this Request for Proposals process meet the requirements outlined in any of the Request for Proposals documents.

période de la demande de soumissions, l'identité du fournisseur qui a posé les questions ne devrait pas être divulguée. »

Un certain nombre de questions ont été soumises sous une forme qui n'a pas permis au CRTC de les publier tels quels. Un certain nombre de questions comprenaient des hypothèses ou des aspects argumentatifs qui, si elles étaient publiées sous la forme reçue, auraient permis aux participants du marché d'identifier la partie demandant des éclaircissements. En conséquence, le CRTC a abrégé ces questions en extrayant des parties de certaines questions et en modifiant d'autres, tout en conservant sa substance, afin de s'assurer que la partie qui a soumis cette question n'a pas pu être identifiée.

Il incombe au soumissionnaire de veiller à ce que tout matériel soumis dans le cadre du présent processus de Demande de propositions satisfasse aux exigences énoncées dans les documents relatifs à la demande de propositions.



<p>Note 17: The CRTC has received a number of questions from several parties with respect to the waiver provision included in Point-Rated Criterion #4 (R4) of Appendix B, Selection and Evaluation Criteria.</p> <p>In addition, fairness concerns were raised to the CRTC with respect to the evaluation of R4 and the CRTC's assessment of any financial proposals received in response to R4.</p> <p>The CRTC included the waiver provision in R4 to account for a situation where a proposal submitted by the incumbent National DNCL Operator did not contemplate any significant capital cost expenditures to “continue operating, maintaining, and supporting the National DNCL.”</p> <p>The waiver provision within R4 was based on certain assumptions about the continued operation of the National DNCL by the incumbent operator. On further examination of these assumptions, the CRTC has concluded that the waiver provision will not be required to assess R4.</p> <p>As such, to ensure fairness of this Request for Proposals process and to avoid any confusion the CRTC hereby amends Appendix B by deleting the waiver provision from R4.</p> <p>Accordingly, the CRTC will not be responding to enquiries that relates to the application of the waiver provision.</p>	<p>Remarque 17: Le CRTC a reçu un nombre de questions concernant l’inclusion de la disposition de renonciation incluse dans le Critère-Côté #4 (C4) de l’Appendice B, Critères de sélection et d’évaluation.</p> <p>De plus, des préoccupations ont été soulevées concernant l’équité de l’évaluation de C4 et de l’évaluation par le CRTC des propositions financières reçues en réponse à C4.</p> <p>Le CRTC a introduit la disposition de renonciation pour tenir compte d’une situation où l’administrateur titulaire de la LNNTTE soumette une proposition dans laquelle il ne prévoirait pas de dépenses d’immobilisation importante pour « poursuivre son exploitation, son maintien et son soutien».</p> <p>La clause de renonciation du C4 était basée sur certaines hypothèses concernant l’exploitation continue de la LNNTTE par l’administrateur titulaire. À la suite d’un examen plus approfondi de ces hypothèses, le CRTC a conclu que la clause de renonciation ne sera pas nécessaire pour évaluer le critère C4.</p> <p>De fait, pour s’assurer de l’équité de la présente Demande de propositions le CRTC republie l’Appendice B en supprimant la clause de renonciation C4.</p> <p>En conséquence, le CRTC ne répondra pas aux demandes de renseignements relatives à l'application de la disposition de renonciation.</p>
<p>Question #31:</p> <p>a) Will the CRTC please confirm that continued operation of the existing DNCL service as-is and where-is fully meets all mandatory terms and conditions of the RFP, for the duration of the contract and all optional extension periods?</p>	<p>Question #31:</p> <p>a) Le CRTC confirmera-t-il que la poursuite du fonctionnement du service existant de la LNNTTE tel qu'il est et où il est rencontre les exigences obligatoires de la Demande de propositions ?</p> <p>b) Le CRTC confirmera-t-il qu'il acceptera le rendement du service actuel de la LNNTTE sans coûts d'immobilisations significatifs</p>



<p>b) Will the CRTC confirm they will accept the ensuing performance of the existing DNCL service without significant capital costs?</p>	
<p>Answer #31:</p> <p>a) The Functional Requirements set out in section 8 of Appendix A, Statement of Work, describe the current functionality of the National DNCL, with the exception of:</p> <ul style="list-style-type: none">• the design, development and implementation of an online chat service for the provision of information and support to Consumers;• the design, development and implementation of an application programming interface (API) that will enable Canadians to interact with the National DNCL using third party software applications; and• the (re)design and development of the National DNCL interactive website. <p>b) The onus is on the Contractor to ensure that it meets the terms and conditions of the ensuing contract, including the performance standards set out in Section 10 of Appendix A, Statement of Work.</p>	<p>Réponse #31:</p> <p>a) Les exigences fonctionnelles énoncées à la section 8 de l'Annexe A, Énoncé de travail, décrivent les fonctionnalités actuelles de la LNTE, à l'exception de :</p> <ul style="list-style-type: none">• la conception, l'élaboration et la mise en œuvre d'un service de discussion en ligne pour fournir de l'information et du soutien aux consommateurs;• la conception, l'élaboration et la mise en œuvre d'une interface de programmation d'applications qui permettront aux Canadiens d'interagir avec la LNTE grâce à des applications logicielles de tiers; et• la conception et développement du site Web interactif de la LNTE. <p>b) Il incombe à l'entrepreneur de s'assurer qu'il respecte les termes et conditions du contrat qui en résulte, y compris les normes de rendement énoncées à la section 10 de l'annexe A, Énoncé de travail.</p>
<p>Question #32</p> <p>Can the CRTC confirm if the website is currently under CRTC control/ownership? If so, will the CRTC be providing the existing website to new DNCL operator for enhancements and updates to comply with requirements?</p>	<p>Question #32</p> <p>Le CRTC peut-il confirmer si le site Web est actuellement sous le contrôle / la propriété du CRTC ? Dans l'affirmative, le CRTC fournira-t-il le site Web existant à l'opérateur de la DNCL pour les améliorations et mises à jour conformes aux exigences ?</p>
<p>Answer 32 :</p> <p>As set out in section 18.1(b) and 18.9, of Appendix B, Statement of Work, in a situation where a party other than the incumbent National DNCL Operator is awarded the contract, a number of elements will be transferred, including the current National DNCL's website.</p>	<p>Réponse #32 :</p> <p>Tel que décrit dans la section 18.1(b) et 18.9 de l'Appendice B, Énoncé de travail, dans l'éventualité où une partie autre que l'administrateur titulaire de la LNTE obtient le contrat, un nombre d'éléments sera transféré, ce qui inclut le site Web actuel de la LNTE.</p>



<p>Question #33</p> <p>In the amended version of Point-Rated Criterion #2 (R2), extensive experience under Factors 2 and 3 are defined as “4 or more projects over a period of at least 11 years”. Can the CRTC please confirm that we can interpret that to meet this requirement Project Managers must demonstrate 4 or more projects that occurred over a period of 11 years and does not need to total 11 years of experience?</p>	<p>Question #33:</p> <p>Dans la version modifiée du Critère-côté #2 (C2), Expérience considérable sous le facteur #2 et #3 est définie comme étant 4 projets ou plus sur une période d’au moins 11 ans. Est-ce que le CRTC peut confirmer qu’afin de rencontrer cette exigence, les gestionnaires de projet doivent démontrer qu’ils ont 4 projets ou plus sur une période de 11 ans et ne pas avoir besoin de totaliser 11 années d’expérience.</p>
<p>Answer #33:</p> <p>In order to meet the extensive experience requirement, project manager must have at least 11 years of experience and have managed at least 4 project over this period of time.</p>	<p>Réponse #33:</p> <p>Afin de rencontrer les exigences de l’Expérience considérable, les gestionnaires de projets doivent avoir au moins 11 ans d’expérience et avoir fait la gestion d’au moins 4 projets sur l’ensemble de la période.</p>
<p>Question #34:</p> <p>Request for Proposal section 3.1 Proposal Preparation Instructions - USB Encryption –</p> <p>Will the CRTC please confirm how they would like Bidders to provide the password to open the files provided on the encrypted USB?</p>	<p>Question #34:</p> <p>Demande de Proposition, Paragraphe 3.1 Instruction pour la préparation des propositions : clé USB cryptée.</p> <p>Le CRTC peut-il confirmer comment souhaite-t-il que les soumissionnaires fournissent le mot de passe pour ouvrir les fichiers fournis sur l'USB crypté?</p>
<p>Answer #34 :</p> <p>Bidder should provide the password to Andrew McMillan, Procurement Unit at Andrew.McMillan@crtc.gc.ca</p>	<p>Réponse #34 :</p> <p>Les soumissionnaires doivent fournir le mot de passe à Andrew McMillan, Service d’approvisionnement à l’adresse suivante : Andrew.McMillan@crtc.gc.ca</p>
<p>Question #35:</p> <p>a) “Data processing” is not defined in section 17.8(a) of Appendix A, Statement of Work. Would CRTC confirm that the storage of chat history is not considered “data processing”? We note that the online chat functionality is to be used only for the purpose of accessing general information as per section 8.8(a) of the Statement of Work and we assume it would not include any personal information.</p>	<p>Question #35 :</p> <p>a) « Traitement de données » n’est pas défini au paragraphe 17.8(a) de l’Appendice A, Énoncé de travail. Le CRTC pourrait-il confirmer que le stockage de l'historique des conversations en ligne n'est pas considéré comme un «traitement de données»? Nous notons que la fonctionnalité de discussion en ligne doit être utilisée uniquement dans le but d'accéder aux informations générales conformément à la section 8.8 (a) de l’Énoncé de travail et nous</p>



<p>b) Would CRTC please confirm that the transfer of technical data to third provider of the chat solution software, for the purpose of providing technical support for the chat solution, is not considered to be “data processing”? Again, we note that online chat functionality is to be used only for the purpose of accessing general information as per section 8.8(a) of the SOW and we assume it would not include any personal information.</p>	<p>supposons qu'elle n'inclurait aucune information personnelle.</p> <p>b) Le CRTC peut-il confirmer que le transfert de données techniques vers un fournisseur tiers du logiciel de solution de chat, dans le but de fournir un support technique pour la solution de chat, n'est pas considéré comme un «traitement de Nous notons que la fonctionnalité de discussion en ligne doit être utilisée uniquement dans le but d'accéder aux informations générales conformément à la section 8.8 (a) de l'Énoncé de travail et nous supposons qu'elle n'inclurait aucune information personnelle.</p>
<p>Answer #35:</p> <p>Le CRTC confirme que le stockage de l'historique des conversations n'est pas considéré comme un traitement de données.</p> <p>Le transfert de données techniques, qui exclut toute donnée directement ou indirectement liée à des informations personnelles, à des tierces parties fournisseurs de services du logiciel de discussion de chat uniquement pour des fins de soutien technique, n'est pas considéré comme un traitement de données.</p>	<p>Réponse #35 :</p> <p>Le CRTC confirme que le stockage de l'historique des conversations n'est pas considéré comme un traitement de données.</p> <p>Le transfert de données techniques, qui exclut toute donnée directement ou indirectement liée à des informations personnelles, à des tierces parties fournisseurs de services du logiciel de discussion de chat uniquement pour des fins de soutien technique, n'est pas considéré comme un traitement de données.</p>
<p>Question #36:</p> <p>Specification of unlimited liability and indemnity for the Contractor. Request for Proposals sections 7.16 (Limitation of Liability) and 7.17 (Indemnity Against Claims) are contradictory; so are 7.17.1 (full indemnification) and 7.17.2 and following (partial indemnification). We assume the intent is to cap Contractor's liability, and limit the indemnification obligation. We would request that sections 7.16 and 7.17 be struck, and replaced with the liability and indemnity regime set out in section 11.8.5.3 of the 2007 Statement of Work. Alternatively, we would request that section 7.16 be struck and that section 7.17 be replaced with N0000C and the cap amount be quantified.</p>	<p>Question #36:</p> <p>Spécification de responsabilité illimitée et indemnité pour l'Entrepreneur. Demande de Propositions paragraphe 7.16 (Limite de responsabilité) et 7.17 (Indemnisation contre les réclamations) sont contradictoires ; De même que 7.17.1 (Indemnisation complète) et 7.17.2 et suivante (Indemnisation partielle). Nous supposons que l'intention est de plafonner la responsabilité de l'entrepreneur et de limiter l'obligation d'indemnisation. Nous demandons que les paragraphes 7.16 et 7.17 soient remplacés par le régime de responsabilité et d'indemnité énoncé au sous-paragraphe 11.8.5.3 de l'Énoncé des travaux de 2007. Alternativement, nous demandons que le paragraphe 7.16 soit supprimé et que le</p>



	paragraphe 7.17 soit remplacé par N0000C et que le montant du plafond soit quantifié.
<p>Answer #36:</p> <p>In order to clarify the liability of the CRTC and the Contractor, sections 7.16.1 and 7.17.1 are deleted.</p> <p>For clarity, section 7.17.2 is amended to add reference to "SACC 2035 (2016-04-04)" in order to clarify the reference to which "general conditions entitled 'Liability'" is referring to. Accordingly, the CRTC hereby amends sections 7.16 and 7.17 of the RFP, as set out below:</p> <p>7.16.1 Section 24 of the SACC 2035 (2016-04-04) General Conditions entitled "Liability" is incorporated by reference into and forms part of the proposal solicitation. This section applies regardless of whether the claim is based in contract, tort, or another cause of action.</p> <p>7.17.1 The Contractor shall indemnify and save harmless the CRTC from and against all claims, losses, damages, costs, actions and other proceedings made, sustained, brought and prosecuted in any manner based upon, occasioned by or attributable to any injury, infringement or damage arising from any act or omission of the Contractor in the performance or the purported performance of his/her functions pursuant to this Contract.</p> <p>7.17.2 This section applies despite any other provision of the Contract and replaces the section of the SACC 2035 (2016-04-04) general conditions entitled "Liability". (...)</p>	<p>Réponse #36:</p> <p>Afin de clarifier la responsabilité du CRTC et de l'entrepreneur, les paragraphes 7.16.1 et 7.17.1 sont supprimés.</p> <p>Pour fins de clarté, le sous-paragraphe 7.17.2 est modifié pour ajouter une référence à "CCUA 2035 (2016-04-04)" afin de clarifier la référence à laquelle se rapporte les conditions générales intitulé « Responsabilité ».</p> <p>En conséquence, le CRTC modifie les paragraphes 7.16 et 7.17 de la Demande de Propositions, comme indiqué ci-dessous :</p> <p>7.16.1 La section 24 de l'item 2035 (2016-04-04) du CCUA, Conditions générales, intitulée «Responsabilité», est incorporée par renvoi et fait partie intégrante de la demande de propositions. Cette section s'applique, que la réclamation soit fondée contractuellement, sur un délit civil ou un autre motif de poursuite.</p> <p>7.17.1 L'entrepreneur exonère et indemnise le CRTC contre l'ensemble des dommages, réclamations, pertes, coûts, actions et autres poursuites fondés sur un préjudice, une infraction ou un dommage provenant d'un acte ou d'une omission de la part de l'entrepreneur dans l'exécution réelle ou supposée de ses fonctions dans le cadre du contrat; occasionnés par ce préjudice, cette infraction ou ce dommage ou attribuables à ce préjudice, à cette infraction ou à ce dommage, et ce, quelle qu'en soit la façon.</p> <p>7.17.2 Cet article s'applique malgré toute autre disposition du contrat et remplace l'article des conditions générales intitulé « Responsabilité » du CCUA 2035 (2016-04-04). (...)</p>