



**DEMANDE DE PROPOSITIONS AVEC NÉGOCIATIONS DC-2017-CD-01, SERVICES DE TI GÉRÉS,
ADDENDA N° 1**

DDPN DC-2017-CD-01, Services de TI gérés

Date et heure limites :

Le 14 juillet 2017
à 14 h
(heure du Pacifique)

**Date de
publication :** 21 juin 2017

Expéditeur : Service d'approvisionnement de DC

Destinataires : Tous les fournisseurs

Courriel : procurement@destinationcanada.com

Voici les réponses aux questions présentées en date du 12 juin 2017 relativement à la DDPN indiquée ci-dessus.

Q1. Nous avons noté que vous faites actuellement affaire avec un entrepreneur. Peut-on savoir si celui-ci sera privilégié dans ce processus d'appel d'offres?

Réponse : Même si Destination Canada fait actuellement affaire avec un entrepreneur, elle n'a pas de préférence pour un soumissionnaire ou un autre; il s'agit d'un processus concurrentiel ouvert.

Q2. En vous appuyant sur les données passées, pendant combien d'heures anticipez-vous avoir besoin d'un technicien pour apporter le soutien planifié et traiter les incidents de maintenance, tant sur place qu'à distance (nombre par an)?

Réponse : Le fournisseur actuel passe de 10 à 15 heures environ par an sur place. La majeure partie du soutien requis se fait à distance, dont les vérifications quotidiennes, l'application de correctifs et la mise à niveau des micrologiciels. Nous prévoyons qu'une ou deux fois par an, nous aurons besoin de soutien à l'occasion d'une interruption de courant qui requerra l'arrêt complet et le redémarrage de tous les services de TI. Cette procédure est en général réalisée après les heures de bureau ou pendant les fins de semaine.

Q3. Combien d'incidents de 1^{er} degré de gravité (priorité la plus haute) avez-vous connus par an, et quelle était la cause de ces incidents?

Réponse : Nous n'avons connu aucun incident de 1^{er} degré de gravité ces trois dernières années.

Q4. Combien d'incidents autres que de 1^{er} degré de gravité avez-vous connus par an et combien de temps estimez-vous qu'ils ont occupé le personnel de soutien, tant sur place qu'à distance?

Réponse : Il y a d'habitude un ou deux incidents par an, et la plus grande partie du travail de soutien est effectué à distance. Nous estimons que le temps total nécessaire à leur résolution est inférieur à dix heures.