



RETURN BIDS TO : - RETOURNER LES SOUMISSION À:

**Canada Revenue Agency
Agence du revenu du Canada**
See herein / Voir dans ce document

Proposal to: Canada Revenue Agency
We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein and/or attached hereto, the goods and/or services listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out therefor.

Proposition à : l'Agence du revenu du Canada
Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, en conformité avec les conditions énoncées dans la présente incluses par référence dans la présente et/ou incluses par référence aux annexes jointes à la présente et ci-jointes, les biens et/ou services énumérés ici sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

**Bidder's Legal Name and Address - (ensure the Bidder's complete legal name is properly set out)
Raison sociale et adresse du Soumissionnaire - (s'assurer que le nom légal au complet du soumissionnaire est correctement indiqué)**

Bidder is required to identify below the name and title of the individual authorized to sign on behalf of the Bidder – Soumissionnaire doit identifier ci-bas le nom et le titre de la personne autorisée à signer au nom du soumissionnaire

Name /Nom

Title/Titre

Signature

Date (yyyy-mm-dd)/(aaaa-mm-jj)

(_____)_____
Telephone No. – No de téléphone

(_____)_____
Fax No. – No de télécopieur

E-mail address – Adresse de courriel

AMENDMENT TO REQUEST FOR PROPOSAL / MODIFICATION DE DEMANDE DE PROPOSITION

Title – Sujet Approvisionnement des services professionnels	
Solicitation No. – No de l'invitation 1000335302	Date 2017-09-13
Amendment No. - N° modif. 005	
Solicitation closes – L'invitation prend fin on – le 2017-09-19 at – à 2:00 P.M. / 14 h	Time zone – Fuseau horaire HAE Heure Avancée de l'Est
Contracting Authority – Autorité contractante Name – Nom Alastair Webb Address – Adresse - See original document/ voir document original E-mail address – Adresse de courriel – alastair.webb@cra-arc.gc.ca	
Telephone No. – No de téléphone (613) 867-5203	
Fax No. – No de télécopieur (613) 957-6655	
Destination - Destination See herein / Voir dans ce document	
THIS DOCUMENT CONTAINS A SECURITY REQUIREMENT. LE PRÉSENT DOCUMENT COMPORTE UNE EXIGENCE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ.	



MODIFICATION n° 005 À LA DEMANDE DE SOUMISSIONS

La modification à cette demande de soumissions est émise aux fins suivantes :

1. Répondre aux questions suivantes soumises durant la période de soumissions, conformément à la DDP
2. Modifier la DDP.

REMARQUE : Il s'agit de la version définitive des questions et réponses. Les autres questions soumises relatives à la présente DDP ne recevront pas de réponses.

1. QUESTIONS ET RÉPONSES

- Q1. Nous aimerions demander une prolongation de 10 jours pour l'appel d'offres n° 100335302.
- R1. L'ARC ne prolongera pas la DDP.
- Q2. L'ARC pourrait-elle repousser la date de clôture de la présente DDP au 13 octobre afin de pouvoir soumettre une présentation de haute qualité solide contenant toutes les données que nous avons besoin de recueillir?
- R2. L'ARC ne prolongera pas la DDP.
- Q3. Concernant le volet OPV 4.1 Recettes annuelles moyennes, nous essayons de comprendre pourquoi l'ARC prévoit une si grande valeur monétaire par an au cours des trois dernières années. Les recettes de 4 M\$ par an représentent environ 16 ressources de SAP à temps plein. Étant donné qu'il y aura jusqu'à trois contrats pour le volet, cela signifie-t-il que l'ARC a utilisé les services de plus de 48 consultants de SAP à temps plein pour chacune des trois dernières années? Si ce n'est pas le cas, combien de consultants de SAP en équivalents temps plein par an ont été engagés par contrat? Combien de ressources SAP à temps plein l'ARC s'attend-elle à engager par contrat pour chacune des trois prochaines années? Cela veut-il dire que chacun des trois fournisseurs doit s'attendre à fournir plus de 16 ressources par an? Autrement, veuillez envisager d'aligner l'exigence des recettes annuelles sur ce que chacun des soumissionnaires retenus devrait fournir.
- R3. L'exigence est définie pour répondre aux besoins commerciaux de l'ARC en fonction des données historiques prises dans les comptes des initiatives futures.
- Q4. Concernant le volet OPV 4,1, nous demandons respectueusement à l'ARC de baisser l'exigence à 3,5 M\$ par an au cours des trois dernières années. Cela concorde avec le nombre d'heures facturables requises dans d'autres critères.
- R4. Ces catégories de ressources ont été suffisamment utilisées pour justifier les recettes sous le volet OBV 4.1. Aucune modification ne sera apportée à ce critère.
- Q5. Concernant le volet OPV 4.1, nous trouvons que le chiffre de 4 M\$ par an est élevé. Nous dépassons toutes les exigences et avons plus qu'assez d'heures facturables au cours des cinq dernières années pour obtenir une cote de 100 % pour le critère C4.1, mais nous ne pouvons pas atteindre la moyenne pour le volet OPV 4.1. Les 66 000 heures nécessaires pour atteindre 100 % pour le critère C4.1 équivalent à 8 800 jours ou presque 3 M\$ par an pendant trois ans. Étant donné que l'ARC attribuera trois contrats pour ce volet, veuillez envisager ce chiffre à 3 M\$ afin que des soumissionnaires autrement bien qualifiés puissent entrer en concurrence.
- R5. Ces catégories de ressources ont été suffisamment utilisées pour justifier les recettes sous le volet OPV 4.1. Aucune modification ne sera apportée à ce critère.



- Q6. Concernant le critère C2.1 Plan de gestion du contrat, nous essayons de comprendre la nécessité de détenir les certifications, car ce changement ne semble pas concorder avec la pratique commerciale courante. Bon nombre (la plupart?) de cabinets de services professionnels offrant des services de SAP utilisent une approche d'équipe de gestion des comptes pour la clientèle des grandes entreprises telles que l'ARC. Le gestionnaire des relations avec la clientèle est le premier contact avec le client et est appuyé par une équipe de spécialistes qui exercent des fonctions telles que le recrutement, les propositions, l'administration des contrats, la facturation, la prestation de services, etc. Plus important encore, selon notre expérience, il est fort improbable qu'une seule personne détienne les trois différentes certifications nécessaires pour atteindre le nombre de points maximum. Nous demandons respectueusement à l'ARC de reconsidérer de lier ces certifications au gestionnaire des relations avec la clientèle et, au lieu de cela, permettre à un soumissionnaire de présenter les capacités et certifications de son équipe.
- R6. Aucune modification ne sera apportée à ce critère.
- Q7. Concernant le critère C2.1 Plan de gestion du contrat – Certifications. Nous demandons à l'ARC de reconsidérer la nécessité pour le gestionnaire des relations avec la clientèle de détenir des certifications en recrutement. Les ressources de SAP ont tendance à être très éduquées, détiennent des titres professionnels supérieurs (CA, MBA, etc.) et sont des consultants indépendants centrés sur leur carrière. Par conséquent, avoir affaire à un tel bassin de talents ne nécessite pas l'expérience en RH que d'autres flux de travail peuvent demander. Par conséquent, nous demandons que l'ARC envisage de changer ce critère en éliminant la nécessité des certifications individuelles et en attribuant des points pour la façon dont un soumissionnaire (son équipe) attirera, placera et conservera des compétences de SAP en demande afin de soutenir les projets de l'ARC, comme le décrit le plan de gestion du contrat.
- R7. Aucune modification ne sera apportée à ce critère.
- Q8. Concernant le critère C2.1 Certifications du gestionnaire des relations avec la clientèle, presque 40 % des points seront attribués pour les certifications en recrutement; toutefois, le rôle clé déterminé est pour un gestionnaire des relations avec la clientèle qui n'est pas habituellement un recruteur. Pour les services de SAP, tandis que le recrutement est un élément clé, il ne s'agit pas de l'ensemble du travail du gestionnaire des relations avec la clientèle lorsqu'il traite avec de grandes organisations comme l'ARC. Habituellement, le gestionnaire des relations avec la clientèle a pour responsabilité de diriger la relation avec le client, de comprendre les exigences opérationnelles et d'assurer la surveillance de toutes les activités liées au contrat, y compris le travail des recruteurs. De plus, les certifications seules ne sont pas une garantie de rendement ou d'expérience. Ainsi, nous demandons que l'ARC envisage d'attribuer des points pour le gestionnaire des relations avec la clientèle possédant un diplôme dans un domaine connexe et des années d'expérience dans l'exécution de contrats pour des services professionnels, p. ex. 5 points pour un baccalauréat en administration des affaires ou en commerce OU un titre en recrutement applicable; ET 1 point pour chaque année d'expérience en gestion de contrats de services professionnels pour des clients du GC, jusqu'à concurrence de 10 points. Cela semblerait mieux s'harmoniser avec l'énoncé des travaux. Autrement, l'ARC demande au soumissionnaire les services/justificatifs d'un recruteur ayant plusieurs certifications et possiblement très peu d'autres connaissances ou expériences pertinentes.
- R8. Aucune modification ne sera apportée à ce critère.
- Q9. Nous demandons respectueusement une prolongation de 10 jours. En plus des questions sans réponse, nous trouvons qu'il est difficile d'obtenir les approbations de références du client étant donné que de nombreuses personnes sont en vacances.
- R9. L'ARC ne prolongera pas la DDP.
- Q10. Nous demandons des précisions en ce qui a trait à l'exigence obligatoire O5 relativement aux critères obligatoires propres à un volet – OPV X.2 :



- a) Nous aimerions confirmer qu'un soumissionnaire essayant d'être admissible à un volet précis peut utiliser les (5) contrats de services professionnels non liés au volet précis, d'une valeur minimale de 5 000 000 \$ (taxes comprises) qui a été attribuée au cours des cinq dernières années (à compter de la date de clôture des soumissions) pour justifier les critères obligatoires relatifs à l'expérience de l'entreprise O5. Par exemple, le soumissionnaire X peut justifier les critères de l'expérience de l'entreprise obligatoire O5 pour le volet 4 – Services de planification des ressources de SAP, en utilisant les 5 contrats de services professionnels de l'ordinateur central de plus de 5 000 000 \$ attribués au cours des cinq dernières années.
- b) Pour les critères obligatoires propres à un volet – OPV X.2, nous aimerions confirmer qu'un soumissionnaire n'a pas besoin d'utiliser les mêmes références proposées au critère O5 afin de justifier les critères obligatoires propres à un volet – OPV X.2 pour tous les volets. Ce qui signifie qu'un soumissionnaire peut justifier l'exigence O5 en utilisant les références A, B, C, D et E et ensuite utiliser les références F, G, H, I et J afin d'apporter des justifications par rapport aux critères obligatoires propres à un volet – OBV X.2.
- c) L'ARC pourrait-elle confirmer une limite de cinq références pour les critères obligatoires propres à un volet – OPV X.2? Les exigences obligatoires propres à un volet ne précisent pas de limite au nombre de références utilisées; toutefois, il y a une exigence qui stipule ce qui suit : « Le soumissionnaire doit indiquer le nombre minimal d'heures facturables par catégorie de ressources à l'aide du tableau de réponse des heures facturables (pièce jointe A de l'annexe 1). » Le tableau de réponse des heures facturables ne comporte que cinq emplacements pour les références.
- R10. a) Confirmé. L'exigence O5 n'est pas propre à un volet.
b) Confirmé.
c) Il n'y a pas de limite au nombre de références de contrat pour OPV X.2. Comme le stipule la pièce jointe A de l'annexe 1, le soumissionnaire peut ajouter des colonnes dans le tableau de réponse, au besoin.
- Q11. Concernant la cotation financière à la p. 17, pourriez-vous confirmer comment nous devons parvenir au prix évalué de la soumission dans le tableau 1 : Exemple? Nous avons reçu une feuille de calcul pour saisir les taux horaires, mais il n'y a aucun nombre de jours pour calculer un prix total de la soumission. De quelle façon la Couronne déterminera-t-elle la soumission proposant le meilleur prix?
- R11. Comme il est indiqué à l'annexe 3, « Proposition financière », les taux horaires maximum pour chaque niveau et catégorie présentés par le soumissionnaire sur la feuille de calcul seront tabulés et utilisés comme note de prix de la soumission dans le calcul de la cote totale combinée (voir la partie 4, section 4.1.1, tableau 1).
- À titre de précision, la « note de prix de la soumission » est la somme totale du taux horaire maximum proposé par le soumissionnaire pour chaque niveau et catégorie du volet applicable.
- Voir la Section 2.0 – Modifications à la DDP, n° 1, ci-dessous.
- Q12. Afin de justifier le grand nombre de jours facturables nécessaires parmi plusieurs volets, nous sommes en train de produire plus de 150 références de contrats uniques. Pour chacune de ces références, une personne-ressource du client doit être fournie, et en raison de nos processus de qualité internes, chaque client doit être joint et vérifié avant la soumission. Étant donné qu'un report de la date de clôture ne semble pas possible, et la réponse de l'ARC à la question Q.109 de la modification n° 4 qui stipule que « dans le cas où l'ARC exercerait son droit de communiquer avec les références de clients fournies par le soumissionnaire et qu'elle ne serait pas en mesure de les joindre, l'Agence en informerait le soumissionnaire », nous souhaiterions demander que, lorsqu'il n'est pas possible de vérifier les coordonnées du client avant la clôture des soumissions, les soumissionnaires puissent fournir les coordonnées à la demande de l'ARC pendant la période d'évaluation dans un délai de 48 heures suivant la réception de la demande. Cela nous permettrait d'avoir du temps pour continuer à valider/vérifier les bons renseignements sur la personne-ressource du client après la clôture des soumissions et d'avoir les renseignements à portée de main si on les demande.
- R12. Non, les renseignements sur la personne-ressource du client doivent être fournis à la clôture des soumissions.



2. MODIFICATIONS À LA DDP

- 1) À l'appendice 3 – Proposition financière;

INSÉRER :

La « note de prix de la soumission » est la somme totale du taux horaire maximum proposé par le soumissionnaire pour chaque niveau et catégorie du volet applicable.

- 2) À section 1.4, Évaluation obligatoire en fonction du taux médiane, Table 2: Nombre maximal de mauvais points permis dans chaque volet;

SUPPRIMER :

Volet	Nombre de catégories et de niveaux	Nombre maximal de mauvais points permis
Volet 1 – Services de développement communs	21	5
Volet 2 – Administration et aperçu de la TI	15	3
Volet 3 – Services de cyberprotection	6	1
Volet 4 – Services de planification des ressources de l'organisation de SAP	15	3
Volet 5 – Administratif	24	5



INSÉRER :

Volet	Nombre de catégories et de niveaux	Nombre maximal de mauvais points permis
Volet 1 – Services de développement communs	21	5
Volet 2 – Administration et aperçu de la TI	15	3
Volet 3 – Services de cyberprotection	6	1
Volet 4 – Services de planification des ressources de l'organisation de SAP	15	3
Volet 5 – Administratif	15	3

TOUTES AUTRES MODALITÉS DU CONTRAT DEMEURENT SANS CHANGEMENT.