



RETURN BIDS TO:

RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

**Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions -
TPSGC**

11 Laurier St., / 11, rue Laurier

Place du Portage, Phase III

Core 0B2 / Noyau 0B2

Gatineau

Québec

K1A 0S5

Bid Fax: (819) 997-9776

SOLICITATION AMENDMENT

MODIFICATION DE L'INVITATION

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Solicitation remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address

**Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur**

Issuing Office - Bureau de distribution

Informatics Professional Services - EL Division/Services

professionnels en informatique - division EL

Terrasses de la Chaudière 4th Floor

10 Wellington Street

Gatineau

Québec

K1A 0S5

Title - Sujet Tower Support Services	
Solicitation No. - N° de l'invitation 08324-170252/A	Amendment No. - N° modif. 004
Client Reference No. - N° de référence du client 08324-170252	Date 2018-03-28
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$\$EL-639-32261	
File No. - N° de dossier 639el.08324-170252	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2018-04-06	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Standard Time EST	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Villeneuve, Julie	Buyer Id - Id de l'acheteur 639el
Telephone No. - N° de téléphone (613) 858-9487 ()	FAX No. - N° de FAX () -
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Delivery Required - Livraison exigée	Delivery Offered - Livraison proposée
Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Telephone No. - N° de téléphone Facsimile No. - N° de télécopieur	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date

La présente modification no. 004 vise à répondre aux questions des soumissionnaires.

Question 1

R3: Pour les exigences cotées SSD-C.3 et AS-C.3, étant donné que la version bêta des dates de diffusion de l'iPad et de Surface Pro était respectivement 2010 et 2013 et que ces produits ont seulement été présentés aux ministères du gouvernement du Canada en 2014-2015, l'État envisagerait-il de modifier le critère d'évaluation à 3+ ans = 15 points, 2 à 3 ans = 10 points et 1 à 2 ans = 5 points.

Réponse 1

Non, les critères restent inchangés.

Question 2

Malgré l'énoncé des travaux indiquant que toutes les ressources de Spécialiste, service de dépannage doivent être bilingues au stade de l'appel d'offres et confirmées par la Q et R 1 (9 mars), il semble que plusieurs Spécialiste, service de dépannage travaillant actuellement sous ce contrat ne sont pas bilingue. Afin de permettre aux fournisseurs de fournir des ressources qualifiées dans le cadre d'un processus équitable et concurrentiel, l'État pourrait-il envisager d'accorder au moins le même ratio de ressources bilingues à unilingues que le contrat d'administrateur de système (4 sur 5)?

Réponse 2

AMC exige que les agents du centre de services soient entièrement bilingues.

Question 3

En raison du nombre élevé de ressources requises, la période de relâche et la longue fin de semaine à venir, le Canada pourrait-il envisager de prolonger la date limite de soumission de trois jours pour permettre aux soumissionnaires de fournir des réponses de qualité?

Réponse 3

Voir changements à la DDP ci-bas.

Question 4

Nous apprécions qu'une extension de date de clôture ait déjà été fournie, cependant, nous demandons une petite prolongation supplémentaire à la date de clôture pour les raisons suivantes:

- Il s'agit d'un appel d'offres important pour de nombreuses ressources pour lesquelles une expérience spécifique est requise, combinée à des compétences linguistiques qui doivent être validées. Cela nécessite une implication

significative des candidats. Certains de nos candidats partent pour les vacances de Pâques, ce qui rend plus difficile l'obtention / la validation de toutes les informations requises pour l'offre.

- Plusieurs membres du personnel prennent congé la semaine prochaine pour les vacances de Pâques, ce qui entraîne une pénurie de personnel.
- Nous notons également qu'un certain nombre de propositions importantes doivent être déposées à peu près le même jour que la présente DDP, ce qui rend difficile le respect de la date limite tout en assurant un produit de haute qualité.
- Avoir du temps supplémentaire après les vacances de Pâques aidera les soumissionnaires à fournir des soumissions de qualité à l'intention de la Couronne.

Pour les raisons mentionnées ci-dessus, nous demandons respectueusement une prolongation modeste de 4 jours jusqu'à la date de clôture, soit le 10 avril, afin de donner aux soumissionnaires plus de temps pour préparer leurs réponses complètes.

Réponse 4

Voir changements à la DDP ci-bas.

Question 5

Compte tenu des retards dans la réception des réponses à certaines questions très importantes qui ont été soumises, nous demandons respectueusement au moins une prolongation de deux jours pour la date d'échéance de cette sollicitation au 6 avril.

Réponse 5

Voir changements à la DDP ci-bas.

Question 6

Avec le longue fin de semaine de 4 jours, serait-il possible d'étendre ce TBIPS jusqu'au 18 avril.

Réponse 6

Voir changements à la DDP ci-bas.

Question 7

Pour les contrats précédents, AMC a attribué une «prime» de 5% aux Spécialistes, service de dépannage qui travaillent le soir, la nuit, les quarts de fin de semaine et les jours fériés. AMC inclura-t-il la prime de 5% sur ce nouveau contrat?

Réponse 7

Aucune prime de quart de travail.

.

Question 8

Les critères de la DDP exigent que les références «au numéro de page du CV soient incorporées» dans les réponses à la grille de ressources. Plutôt que de fournir les numéros de page correspondants dans notre réponse de grille, pouvons-nous guider l'évaluateur vers les informations pertinentes pour chaque projet en mettant en évidence et en marquant les CV avec les codes de critères pertinents (par exemple SSD-C.1, RT-C.2, etc) qui correspondent à ce qui est indiqué dans les grilles? Ce processus est beaucoup plus simple, car les numéros de page finaux ne sont pas identifiés tant que l'emballage d'une offre n'est pas terminé.

Réponse 8

Vous pouvez faire les deux, ou seulement fournir le numéro de page du résumé dans la réponse de la grille.

Question 9

SSD-C2 demande de l'expérience «en coachant des clients, par téléphone, avec des postes téléphoniques Voice over Internet Protocol (VoIP)». Cela signifie-t-il que la ressource utilise un poste téléphonique VoIP ou que le client l'utilise?

Réponse 9

Le client utilise un poste téléphonique VoIP.

Question 10

Pour RT-O.2, le rédacteur technique proposé doit-il avoir 10 ans dans les 15 derniers années en utilisant tous les produits Microsoft Office Suite dans chaque projet cité? Ou serait-il acceptable de soumettre un candidat qui a utilisé tous les produits MS Office Suite à un moment donné au cours des 10 années cumulées qui sont démontrées (par exemple, certains projets incluant MS Word, Powerpoint et Excel, et d'autres qui incluent Outlook, Access, Visio, etc.)?

Réponse 10

Oui

Question 11

Le critère RT-O.2 demande de l'expérience de travail avec Microsoft "Power Point et Présentation". Pour autant que nous le sachions, "Microsoft Présentation" n'existe pas. Cependant, Microsoft Power Point est utilisé pour créer des présentations. Veuillez clarifier le sens voulu de cette exigence.

Réponse 11

Voir changements à la DDP ci-bas.

Question 12

La page 4 de la DDP indique qu'«il est prévu qu'au plus deux (2) contrats seront attribués dans chacun des deux volets de travail, et que chaque contrat portera uniquement sur les travaux du volet auquel ils sont associés. Pourriez-vous préciser si cela signifie :

- 1) Deux contrats seront attribués dans chaque volet de travail - pour un total de 4 contrats, OU
- 2) Deux marchés seront attribués à la suite de cette invitation - avec un contrat unique dans le volet 1 et un contrat unique dans le volet 2 - pour un total de 2 contrats

Réponse 12

Deux contrats seront attribués dans chaque volet de travail pour un total de 4 contrats (chaque contrat portera uniquement sur les travaux du volet auquel ils sont associés).

Question 13

En examinant la modification no 2 à la présente DDP, nous avons noté que l'État reconnaît qu'il existe actuellement des CS02 indéterminés offrant des services essentiellement similaires à ceux exigés des administrateurs de système sollicités dans le cadre de la DDP. De plus, nous avons noté que le Conseil du Trésor répertorie les barèmes de rémunération des fonctionnaires spécifiques à cette catégorie CS02 - à compter de décembre 2017 - avec des taux horaires variant de 36,00 \$ à 44,06 \$ l'heure. Compte tenu du projet de loi 148 de l'Ontario, l'État pourrait-il confirmer que toute soumission sera jugée non conforme si le tarif horaire proposé pour la catégorie Administrateur de système est inférieur à 36 \$ l'heure? À notre avis, ne pas le faire placerait l'État et le soumissionnaire retenu dans une situation précaire après le mois d'avril de cette année.

La question salariale exigeant l'équité salariale des entrepreneurs et des employés permanents côté client est décrite dans le projet de loi et entre en vigueur le 1er avril 2018.

Réponse 13

Les soumissions ne seront pas jugées non conformes si le prix horaire proposé pour la catégorie Administrateur de système est inférieur à 36,00 \$ l'heure.

Cependant, il est rappelé aux soumissionnaires qu'ils sont tenus de fournir des services conformément aux tarifs journaliers fermes qu'ils soumettront dans leur proposition, qui ne seront pas affectés par l'application de toute loi existante ou de toute nouvelle loi qui pourrait entrer en vigueur pendant la durée du contrat.

Question 14

Veillez- vous reporter à la page 69, Pièce jointe 4.1, 2. Volet de travail 2 - Services de GI / TI, qui indique que le maximum de points techniques disponibles pour ce flux de travail est 100. De plus, veuillez consulter la page 70, 2.2 Critères obligatoires où le soumissionnaire doit proposer cinq ressources, et aux pages 71-73 où chacune des cinq ressources peut gagner jusqu'à 100 points. L'État pourrait-il confirmer que le maximum de points disponibles pour le volet de travail 2 est 500?

Réponse 14

Voir changements à la DDP ci-bas.

Les changements suivants s'appliquent à la DDP :

1. À la Page 1 de la DDP, l'invitation prend fin, le changement suivant s'applique:

SUPPRIMER:

SOLICITATION CLOSES - L'INVITATION PREND FIN
AT - À 02:00 PM
ON - LE 2018-04-04
EASTERN STANDARD TIME EST

INSÉRER:

SOLICITATION CLOSES - L'INVITATION PREND FIN
AT - À 02:00 PM
ON - LE 2018-04-06
EASTERN STANDARD TIME EST

2. **À la clause 7.9 (a) Base de paiement, modifier comme suit :**

Insérer :

- (v) Le soumissionnaire convient que les tarifs indiqués à l'annexe B demeurent fermes pendant toute la durée du contrat, sauf dans les cas prévus dans les conditions expresses du contrat. En référence à l'article 18 (1) des Conditions générales 2035 du Guide des CUA, le soumissionnaire reconnaît que son obligation de fournir des services conformément aux taux fermes énoncés à l'annexe B n'est pas affectée par

l'application de toute loi existante ou nouvelle loi en vigueur pendant la durée du contrat.

3. Supprimer PIÈCE JOINTE 4.1 - CRITÈRES D'ÉVALUATION DES SOUMISSIONS, dans son entier.

Insérer :

PIÈCE JOINTE 4.1 CRITÈRES D'ÉVALUATION DES SOUMISSIONS

Afin de faciliter la préparation et l'évaluation des soumissions, nous demandons aux soumissionnaires d'envoyer, dans leur proposition, les tableaux fournis dans la présente pièce jointe pour les compétences requises de l'entreprise et la ressource proposée. Lorsqu'ils remplissent les grilles d'évaluation de la ressource proposée, les soumissionnaires doivent indiquer les renseignements précis qui démontrent le respect des critères exigés et préciser le renvoi au numéro de page du curriculum vitae afin que l'évaluateur puisse vérifier ces renseignements. Toutefois, il est important que les renseignements sur les projets contenus dans le curriculum vitae ne soient pas tous indiqués dans les tableaux. Seule la réponse demandée devrait être fournie.

Les propositions techniques seront évaluées et cotées conformément aux critères d'évaluation ci-après (exigences obligatoires et exigences cotées).

1. VOLET DE TRAVAIL 1 – SERVICES À L'ENTREPRISE

No.	Critères obligatoires		Conforme Oui/Non
CO-1	Critère ministériel obligatoire		
SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE – RESSOURCE 1			
SSD-M1	Critères obligatoires		
SSD-M2	Critères obligatoires		
SSD-M3	Critères obligatoires		
SSD-M4	Critères obligatoires		
SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE – RESSOURCE 2			
SSD-M1	Critères obligatoires		
SSD-M2	Critères obligatoires		
SSD-M3	Critères obligatoires		
SSD-M4	Critères obligatoires		
SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE – RESSOURCE 3			
SSD-M1	Critères obligatoires		
SSD-M2	Critères obligatoires		
SSD-M3	Critères obligatoires		
SSD-M4	Critères obligatoires		
SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE – RESSOURCE 4			
SSD-M1	Critères obligatoires		
SSD-M2	Critères obligatoires		
SSD-M3	Critères obligatoires		
SSD-M4	Critères obligatoires		
SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE – RESSOURCE 5			

Solicitation Number:
08324-170252
Client Ref. No. - N° de réf. du client
08324-170252

Amd. No. - N° de la modif.
004
File No. - N° du dossier CCC No./N°

Buyer ID - Id de l'acheteur
639e1
CCC - FMS No./N° VME

SSD-M1	Critères obligatoires		
SSD-M2	Critères obligatoires		
SSD-M3	Critères obligatoires		
SSD-M4	Critères obligatoires		
	RÉDACTEUR TECHNIQUE		
RT-M1	Critères obligatoires		
RT-M2	Critères obligatoires		
RT-M3	Critères obligatoires		
No.	Exigence cotées	Points Techniques	Score technique du soumissionnaire
SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE – RESSOURCE 1			
SSD-R1	Exigence cotées	15	
SSD-R2	Exigence cotées	15	
SSD-R3	Exigence cotées	15	
SSD-R4	Exigence cotées	15	
SSD-R5	Exigence cotées	5	
SSD-R6	Exigence cotées	15	
Score Total du soumissionnaire – Spécialiste, Services de dépannage – Ressource proposée 1		80	
Spécialiste, service de dépannage – ressource 2			
SSD-R1	Exigence cotées	15	
SSD-R2	Exigence cotées	15	
SSD-R3	Exigence cotées	15	
SSD-R4	Exigence cotées	15	
SSD-R5	Exigence cotées	5	
SSD-R6	Exigence cotées	15	
Score Total du soumissionnaire – Spécialiste, Services de dépannage – Ressource proposée 2		80	
Spécialiste, service de dépannage – ressource 3			
SSD-R1	Exigence cotées	15	
SSD-R2	Exigence cotées	15	
SSD-R3	Exigence cotées	15	
SSD-R4	Exigence cotées	15	
SSD-R5	Exigence cotées	5	
SSD-R6	Exigence cotées	15	
Score Total du soumissionnaire – Spécialiste, Services de dépannage – Ressource proposée 3		80	
Spécialiste, service de dépannage – ressource 4			
SSD-R1	Exigence cotées	15	
SSD-R2	Exigence cotées	15	
SSD-R3	Exigence cotées	15	
SSD-R4	Exigence cotées	15	
SSD-R5	Exigence cotées	5	
SSD-R6	Exigence cotées	15	
Score Total du soumissionnaire – Spécialiste, Services de dépannage – Ressource proposée 4		80	
Spécialiste, service de dépannage – ressource 5			
SSD-R1	Exigence cotées	15	
SSD-R2	Exigence cotées	15	
SSD-R3	Exigence cotées	15	
SSD-R4	Exigence cotées	15	
SSD-R5	Exigence cotées	5	

SSD-R6	Exigence cotées	15	
Score Total du soumissionnaire – Spécialiste, Services de dépannage – Ressource proposée 5		80	
Points techniques maximum – Spécialiste, service de dépannage		400	
RÉDACTEUR TECHNIQUE			
RT-R1	Exigence cotées	15	
RT-R2	Exigence cotées	15	
RT-R3	Exigence cotées	15	
RT-R4	Exigence cotées	15	
Points techniques maximum – Rédacteur technique		60	
Total Points techniques maximum – Volet de travail 1		460	

1.1 CRITÈRE MINISTÉRIEL OBLIGATOIRE (MO)

Critères	Exigence impérative	Réponse du soumissionnaire	
		Expérience démontrée (les soumissionnaires doivent saisir des données)	Insérer le numéro de page du curriculum vitae
MO.1	<p>Le soumissionnaire doit s'être vu octroyer deux (2) contrats pour l'offre de services de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI/TI) à un grand* client gouvernemental (fédéral, municipal, société d'État) ou à un grand* client commercial.</p> <p>Pour chacun des contrats de référence :</p> <p>(a) la valeur du contrat doit être d'au moins 1 000 000 dollars canadiens;</p> <p>(i) les contrats doivent avoir eu une durée d'au moins trois (3) ans et doivent avoir été attribués au cours des cinq (5) dernières années avant la date de clôture de la présente demande de soumissions.</p> <p>*On entend par « grand » un client qui soutient au moins 3 000 utilisateurs.</p>		

1.2 CRITÈRES OBLIGATOIRES :

Le soumissionnaire doit proposer cinq (5) ressources pour la catégorie Spécialiste, service de dépannage et une (1) ressource pour la catégorie Rédacteur technique et inclure à sa soumission le curriculum vitae à jour de celle-ci.

1.2.1 SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE (SSD) – NIVEAU 3

Expérience et expertise du spécialiste, service de dépannage, niveau 3

Nom de la ressource proposée : _____

Le soumissionnaire DOIT démontré que le spécialiste, service de dépannage, niveau 3 possède ce qui suit :

Critères	Exigence impérative	Réponse du soumissionnaire	
		Expérience démontrée (les soumissionnaires doivent saisir des données)	Insérer le numéro de page du curriculum vitæ
SSD-O.1	Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, de la prestation de services de dépannage (p. ex. par téléphone, courriel, messagerie instantanée, etc.) à des clients dans un environnement réseau Microsoft Windows.		
SSD-O.2	Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, de la prestation de soutien pour la suite Microsoft Office.		
SSD-O.3	Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, de l'utilisation d'un logiciel de suivi de la gestion des incidents ou problèmes (p. ex. Remedy Action Request System de BMC).		
SSD-O.4	Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins cinq (5) années d'expérience, au cours des dix (10) dernières années, de la prestation d'aide à des clients par rapport à la configuration et au dépannage de téléphones intelligents (p. ex. appareils BlackBerry, Android ou Apple).		

1.2.2 RÉDACTEUR TECHNIQUE (RT) – NIVEAU 3

Expérience et expertise du rédacteur technique, niveau 3			
Nom de la ressource proposée : _____			
Le soumissionnaire DOIT démontré que le rédacteur technique, niveau 3 possède ce qui suit :			
Critères	Exigence impérative	Réponse du soumissionnaire	
		Expérience démontrée (les soumissionnaires doivent saisir des données)	Insérer le numéro de page du curriculum vitæ
RT-O.1	Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, en création ou modification de documentation technique (p. ex. procédures, politiques, etc.).		
RT-O.2	Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, de l'utilisation de la suite Microsoft Office, y compris de PowerPoint.		
RT-O.3	Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, de l'utilisation d'un logiciel graphique pour créer ou modifier des images ou des graphiques dans de la documentation.		

1.3 EXIGENCES COTÉES

1.3.1 SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE (SSD) – NIVEAU 3

Expérience et expertise du spécialiste, service de dépannage, niveau 3		
Nom de la ressource proposée : _____		
Le soumissionnaire DOIT démontré que le spécialiste, service de dépannage, niveau 3 possède ce qui suit :		
	GRILLE DES POINTS	RÉPONSE DU SOUMISSIONNAIRE

#	CRITÈRES COTÉS	POINTS MAXIMUMS		EXPÉRIENCE DÉMONTRÉE	INSÉRER LE NUMÉRO DE PAGE DU CURRICULUM VITÆ
SSD-C.1	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la prestation de soutien par rapport à un réseau classifié du gouvernement du Canada, certifié à un niveau Secret ou à un niveau supérieur. (L'expérience dans la prestation de soutien par rapport à des réseaux certifiés pour le traitement de données de niveau Protégé ne sera pas acceptée.)	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
SSD-C.2	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la prestation d'encadrement aux clients, au téléphone, au moyen de postes téléphoniques voix sur le protocole Internet (VoIP) (p. ex. encadrement sur la configuration, le dépannage, les fonctionnalités téléphoniques, etc.).	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
SSD-C.3	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la prestation d'encadrement (p. ex. configuration, dépannage, fonctionnalités, etc.) aux	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		

	clients, au téléphone, par rapport à des tablettes (p. ex. iPad, Surface Pro, etc.).				
SSD-C.4	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans l'utilisation d'outils d'administration et de soutien à distance (p. ex. prendre le contrôle de l'ordinateur du client en utilisant l'assistance à distance de Microsoft, pour fournir de l'aide aux clients par rapport à des incidents et des problèmes).	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
SSD-C.5	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience de travail dans un centre d'appel international (p. ex. fournir du soutien à distance, au téléphone, à des clients situés à l'extérieur du Canada).	/5	De 1 à 2 ans = 2 points De 2 à 3 ans = 3 points 3 ans et plus = 5 points		
SSD-C.6	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède au moins deux ans d'expérience de la prestation de services de dépannage (p. ex. par téléphone, courriel, messagerie instantanée, etc.) à des clients dans un environnement réseau Microsoft Windows avec un minimum de 2 000 utilisateurs. Chaque projet doit avoir été d'une durée minimale de 6 mois.	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		

Solicitation Number:
08324-170252
Client Ref. No. - N° de réf. du client
08324-170252

Amd. No. - N° de la modif.
004
File No. - N° du dossier CCC No./N°

Buyer ID - Id de l'acheteur
639e1
CCC - FMS No./N° VME

MAXIMUM POINTS DISPONIBLES	/80			
MINIMUM DE POINTS REQUIS	57			
SCORE TECHNIQUE DU SOUSMISSIONNAIRE				
Nota: Les propositions qui ne satisfont pas à la note de passage minimale de 57 points pour la ressource proposée seront jugées non recevables.				

1.3.2 RÉDACTEUR TECHNIQUE (RT) – NIVEAU 3

Expérience et expertise du rédacteur technique, niveau 3					
Nom de la ressource proposée : _____					
Le soumissionnaire DOIT démontré que le rédacteur technique, niveau 3 possède ce qui suit :					
			GRILLE DES POINTS	RÉPONSE DU SOUSMISSIONNAIRE	
#	CRITÈRES COTÉS	POINTS MAXIMUMS		EXPÉRIENCE DÉMONTRÉE	INSÉRER LE NUMÉRO DE PAGE DU CURRICULUM VITÆ
RT-C.1	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la préparation d'illustrations et de diagrammes pour de la documentation technique ou utilisateur.	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
RT-C.2	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la création, la modification et la mise à jour de pages intranet.	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
RT-C.3	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points		

	possède de l'expérience dans la création, la modification et la mise à jour de manuels de l'utilisateur.		5 ans et plus = 15 points		
RT-C.4	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la recherche de renseignements techniques.	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
MAXIMUM POINTS DISPONIBLES		/60			
MINIMUM DE POINTS REQUIS		40			
SCORE TECHNIQUE DU SOUMISSIONNAIRE					
Nota: Les propositions qui ne satisfont pas à la note de passage minimale de 40 points pour la ressource proposée seront jugées non recevables.					

2. VOLET DE TRAVAIL 2 – SERVICES D'GI/TI

No.	Critères obligatoires		Conforme Oui/Non
OM-1	Critère ministériel obligatoire		
	ADMINISTRATEUR DE SYSTÈMES – RESSOURCE 1		
AS-M1	Critères obligatoires		
AS-M2	Critères obligatoires		
AS-M3	Critères obligatoires		
AS-M4	Critères obligatoires		
AS-M5	Critères obligatoires		
	ADMINISTRATEUR DE SYSTÈMES – RESSOURCE 2		
AS-M1	Critères obligatoires		
AS-M2	Critères obligatoires		
AS-M3	Critères obligatoires		
AS-M4	Critères obligatoires		
AS-M5	Critères obligatoires		
	ADMINISTRATEUR DE SYSTÈMES – RESSOURCE 3		
AS-M1	Critères obligatoires		
AS-M2	Critères obligatoires		
AS-M3	Critères obligatoires		
AS-M4	Critères obligatoires		
AS-M5	Critères obligatoires		
	ADMINISTRATEUR DE SYSTÈMES – RESSOURCE 4		
AS-M1	Critères obligatoires		

Solicitation Number:
08324-170252
Client Ref. No. - N° de réf. du client
08324-170252

Amd. No. - N° de la modif.
004
File No. - N° du dossier CCC No./N°

Buyer ID - Id de l'acheteur
639e1
CCC - FMS No./N° VME

AS-M2	Critères obligatoires		
AS-M3	Critères obligatoires		
AS-M4	Critères obligatoires		
AS-M5	Critères obligatoires		
	ADMINISTRATEUR DE SYSTÈMES – RESSOURCE 5		
AS-M1	Critères obligatoires		
AS-M2	Critères obligatoires		
AS-M3	Critères obligatoires		
AS-M4	Critères obligatoires		
AS-M5	Critères obligatoires		
No.	Exigence cotées	Points maximum	Score technique du soumissionnaire
	ADMINISTRATEUR DE SYSTÈMES – RESSOURCE 1		
AS-R1	Exigence cotées	15	
AS-R2	Exigence cotées	15	
AS-R3	Exigence cotées	15	
AS-R4	Exigence cotées	15	
AS-R5	Exigence cotées	15	
AS-R6	Exigence cotées	15	
AS-R7	Exigence cotées	15	
	Score Total du soumissionnaire – Administrateur de systèmes – Ressource proposée 1	105	
	ADMINISTRATEUR DE SYSTÈMES – RESSOURCE 2		
AS-R1	Exigence cotées	15	
AS-R2	Exigence cotées	15	
AS-R3	Exigence cotées	15	
AS-R4	Exigence cotées	15	
AS-R5	Exigence cotées	15	
AS-R6	Exigence cotées	15	
AS-R7	Exigence cotées	15	
	Score Total du soumissionnaire – Administrateur de systèmes – Ressource proposée 2	105	
	ADMINISTRATEUR DE SYSTÈMES – RESSOURCE 3		
AS-R1	Exigence cotées	15	
AS-R2	Exigence cotées	15	
AS-R3	Exigence cotées	15	
AS-R4	Exigence cotées	15	
AS-R5	Exigence cotées	15	
AS-R6	Exigence cotées	15	
AS-R7	Exigence cotées	15	
	Score Total du soumissionnaire – Administrateur de systèmes – Ressource proposée 3	105	
	ADMINISTRATEUR DE SYSTÈMES – RESSOURCE 4		
AS-R1	Exigence cotées	15	
AS-R2	Exigence cotées	15	
AS-R3	Exigence cotées	15	
AS-R4	Exigence cotées	15	
AS-R5	Exigence cotées	15	
AS-R6	Exigence cotées	15	
AS-R7	Exigence cotées	15	
	Score Total du soumissionnaire – Administrateur de systèmes – Ressource proposée 4	105	

	ADMINISTRATEUR DE SYSTÈMES – RESSOURCE 5		
AS-R1	Exigence cotées	15	
AS-R2	Exigence cotées	15	
AS-R3	Exigence cotées	15	
AS-R4	Exigence cotées	15	
AS-R5	Exigence cotées	15	
AS-R6	Exigence cotées	15	
AS-R7	Exigence cotées	15	
Score Total du soumissionnaire – Administrateur de systèmes – Ressource proposée 5		105	
Points techniques maximum – Volet de travail 2		525	

2.1 CRITÈRE MINISTÉRIEL OBLIGATOIRE (MO)

Critères	Exigence impérative	Réponse du soumissionnaire	
		Expérience démontrée (les soumissionnaires doivent saisir des données)	Insérer le numéro de page du curriculum vitae
MO.1	<p>Le soumissionnaire doit s'être vu octroyer deux (2) contrats pour l'offre de services de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI/TI) à un grand* client gouvernemental (fédéral, municipal, société d'État) ou à un grand* client commercial.</p> <p>Pour chacun des contrats de référence :</p> <p>(b) la valeur du contrat doit être d'au moins 1 000 000 dollars canadiens;</p> <p>(ii) les contrats doivent avoir eu une durée d'au moins trois (3) ans et doivent avoir été attribués au cours des cinq (5) dernières années avant la date de clôture de la présente demande de soumissions.</p> <p>*On entend par « grand » un client qui soutient au moins 3 000 utilisateurs.</p>		

2.2 CRITÈRES OBLIGATOIRES - ADMINISTRATEUR DE SYSTÈMES (AS) – NIVEAU 3

Le soumissionnaire doit proposer cinq (5) ressources pour la catégorie Administrateur de système et inclure à sa soumission le curriculum vitae à jour de celle-ci.

Expérience et expertise de l'administrateur de systèmes, niveau 3

Nom de la ressource proposée : _____

Le soumissionnaire DOIT démontré que l'administrateur de systèmes, niveau 3 possède ce qui suit :

Critères	Exigence impérative	Réponse du soumissionnaire	
		Expérience démontrée (les soumissionnaires doivent saisir des données)	Insérer le numéro de page du curriculum vitæ
AS-O.1	Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, de la prestation de soutien pour la suite Microsoft Office.		
AS-O.2	Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins cinq (5) années d'expérience, au cours des dix (10) dernières années, de l'utilisation d'outils d'administration et de soutien à distance (p. ex. prendre le contrôle de l'ordinateur du client en utilisant l'assistance à distance de Microsoft, pour fournir de l'aide aux clients par rapport à des incidents et des problèmes).		
AS-O.3	Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, de l'utilisation d'un logiciel de suivi de la gestion des incidents ou problèmes (p. ex. Remedy Action Request System de BMC).		
AS-O.4	Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, dans l'installation, la mise à niveau et le dépannage de matériel informatique (p. ex. ordinateurs de bureau, ordinateurs portatifs, imprimantes, etc.) dans un grand environnement réseau Microsoft Windows.		

AS-O.5	Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins cinq (5) années d'expérience, au cours des dix (10) dernières années, de la prestation d'aide à des clients par rapport à la configuration et au dépannage de téléphones intelligents (p. ex. appareils BlackBerry, Android ou Apple).		
---------------	---	--	--

2.3 EXIGENCES COTÉES - ADMINISTRATEUR DE SYSTÈMES (AS) – NIVEAU 3

Expérience et expertise de l'administrateur de systèmes, niveau 3					
Nom de la ressource proposée : _____					
Le soumissionnaire DOIT démontré que l'administrateur de systèmes, niveau 3 possède ce qui suit :					
			GRILLE DES POINTS	RÉPONSE DU SOUMISSIONNAIRE	
#	CRITÈRES COTÉS	POINTS MAXIMUMS		EXPÉRIENCE DÉMONTRÉE	INSÉRER LE NUMÉRO DE PAGE DU CURRICULUM VITÆ
AS-C.1	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la prestation de soutien par rapport à un réseau classifié du gouvernement du Canada, certifié à un niveau Secret ou à un niveau supérieur. (L'expérience dans la prestation de soutien par rapport à des réseaux certifiés pour le traitement de données de niveau Protégé ne sera pas acceptée.)	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
AS-C.2	Le soumissionnaire devrait démontrer que la	/15	De 2 à 3 ans = 5 points		

	ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la prise en charge, la configuration et l'installation de postes téléphoniques voix sur le protocole Internet (VoIP).		De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
AS-C.3	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la prise en charge, la configuration et l'installation de tablettes (p. ex. iPad, Surface Pro, etc.).	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
AS-C.4	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la prestation d'encadrement et de conseils à des clients par rapport à l'utilisation de logiciels disponibles sur le marché (LDSM) (à l'exclusion de la suite Microsoft Office).	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
AS-C.5	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience liée au protocole TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) et à Ethernet dans un grand réseau (un minimum de 2 000 utilisateurs).	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
AS-C.6	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la prestation de	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		

	services au comptoir (p. ex. réinitialisation de mots de passe, prêt d'équipement, encadrement sur les fonctionnalités, etc.) aux clients d'une grande organisation (un minimum de 1 500 utilisateurs).				
AS-C.7	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède un minimum de 2 ans d'expérience d'installation, la mise à niveau et le dépannage de matériel informatique (p. ex. ordinateurs de bureau, ordinateurs portatifs, imprimantes, etc.) dans un grand environnement réseau Microsoft Windows avec un minimum de 2 000 utilisateurs. Chaque projet doit avoir été d'une durée minimale de 6 mois.	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
MAXIMUM POINTS DISPONIBLES		/105			
MINIMUM DE POINTS REQUIS		70			
SCORE TECHNIQUE DU SOUMISSIONNAIRE					
Nota: Les propositions qui ne satisfont pas à la note de passage minimale de 70 points pour la ressource proposée seront jugées non recevables.					

4. Supprimer APPENDICE C DE L'ANNEXE A - CRITÈRES D'ÉVALUATION DES RESSOURCES ET TABLEAU DE RÉPONSE dans son entier.

Insérer :

APPENDICE C DE L'ANNEXE A

CRITÈRES D'ÉVALUATION DES RESSOURCES ET TABLEAU DE RÉPONSE

Pour faciliter l'évaluation des ressources, les entrepreneurs doivent préparer et soumettre leur réponse à un projet d'autorisation de tâches en utilisant les tableaux fournis dans la présente annexe. Aux fins de l'établissement des grilles de ressources, les soumissionnaires devraient fournir des renseignements précis démontrant le respect des critères établis et un renvoi au numéro de page approprié du curriculum vitæ, de façon à ce que le Canada puisse vérifier ces renseignements. Les tableaux ne devraient pas renfermer toutes les données du projet provenant du curriculum vitæ. Seule la réponse demandée devrait être fournie.

1. VOLET DE TRAVAIL 1 – SERVICES À L'ENTREPRISE

1.1 CRITÈRES OBLIGATOIRES:

1.1.1 SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE (SSD) – NIVEAU 3

Expérience et expertise du spécialiste, service de dépannage, niveau 3			
Nom de la ressource proposée : _____			
L'entrepreneur DOIT démontré que le spécialiste, service de dépannage, niveau 3 possède ce qui suit :			
Critères	Exigence impérative	Réponse de l'entrepreneur	
		Expérience démontrée (les entrepreneurs doivent saisir des données)	Insérer le numéro de page du curriculum vitæ
SSD-O.1	L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, de la prestation de services de dépannage (p. ex. par téléphone, courriel, messagerie instantanée, etc.) à des clients dans un environnement réseau Microsoft Windows.		
SSD-O.2	L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, de la prestation de soutien pour la suite Microsoft Office.		
SSD-O.3	L'entrepreneur doit démontrer que la		

	ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, de l'utilisation d'un logiciel de suivi de la gestion des incidents ou problèmes (p. ex. Remedy Action Request System de BMC).		
SSD-O.4	L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins cinq (5) années d'expérience, au cours des dix (10) dernières années, de la prestation d'aide à des clients par rapport à la configuration et au dépannage de téléphones intelligents (p. ex. appareils BlackBerry, Android ou Apple).		

1.1.2 RÉDACTEUR TECHNIQUE (RT) – NIVEAU 3

Expérience et expertise du rédacteur technique, niveau 3			
Nom de la ressource proposée : _____			
L'entrepreneur DOIT démontré que le rédacteur technique, niveau 3 possède ce qui suit :			
Critères	Exigence impérative	Réponse de l'entrepreneur	
		Expérience démontrée (les entrepreneurs doivent saisir des données)	Insérer le numéro de page du curriculum vitæ
RT-O.1	L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, en création ou modification de documentation technique (p. ex. procédures, politiques, etc.).		
RT-O.2	L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, de l'utilisation de la suite Microsoft Office, y compris de PowerPoint.		

RT-O.3	L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, de l'utilisation d'un logiciel graphique pour créer ou modifier des images ou des graphiques dans de la documentation.		
---------------	--	--	--

1.2 VOLET DE TRAVAIL 1 – SERVICES À L'ENTREPRISE – EXIGENCES COTÉES

1.2.1 SPÉCIALISTE, SERVICE DE DÉPANNAGE (SSD) – NIVEAU 3

Expérience et expertise du spécialiste, service de dépannage, niveau 3					
Nom de la ressource proposée : _____					
L'entrepreneur DOIT démontré que le spécialiste, service de dépannage, niveau 3 possède ce qui suit :					
			GRILLE DES POINTS	RÉPONSE DE L'ENTREPRENEUR	
#	CRITÈRES COTÉS	POINTS MAXIMUMS		EXPÉRIENCE DÉMONTRÉE	INSÉRER LE NUMÉRO DE PAGE DU CURRICULUM VITÆ
SSD-C.1	L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la prestation de soutien par rapport à un réseau classifié du gouvernement du Canada, certifié à un niveau Secret ou à un niveau supérieur. (L'expérience dans la prestation de soutien par rapport à des réseaux certifiés pour le traitement de données de niveau Protégé ne sera pas acceptée.)	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
SSD-C.2	L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points		

	dans la prestation d'encadrement aux clients, au téléphone, au moyen de postes téléphoniques voix sur le protocole Internet (VoIP) (p. ex. encadrement sur la configuration, le dépannage, les fonctionnalités téléphoniques, etc.).		5 ans et plus = 15 points		
SSD-C.3	L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la prestation d'encadrement (p. ex. configuration, dépannage, fonctionnalités, etc.) aux clients, au téléphone, par rapport à des tablettes (p. ex. iPad, Surface Pro, etc.).	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
SSD-C.4	L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans l'utilisation d'outils d'administration et de soutien à distance (p. ex. prendre le contrôle de l'ordinateur du client en utilisant l'assistance à distance de Microsoft, pour fournir de l'aide aux clients par rapport à des incidents et des problèmes).	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
SSD-C.5	L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience de travail dans un centre d'appel international (p. ex. fournir du soutien à distance, au téléphone, à	/5	De 1 à 2 ans = 2 points De 2 à 3 ans = 3 points 3 ans et plus = 5 points		

	des clients situés à l'extérieur du Canada).				
SSD-C.6	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède au moins deux ans d'expérience de la prestation de services de dépannage (p. ex. par téléphone, courriel, messagerie instantanée, etc.) à des clients dans un environnement réseau Microsoft Windows avec un minimum de 2 000 utilisateurs. Chaque projet doit avoir été d'une durée minimale de 6 mois.	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
MAXIMUM POINTS DISPONIBLES		/80			
POINTS REQUIS					

1.2.2 RÉDACTEUR TECHNIQUE (RT) – NIVEAU 3

Expérience et expertise du rédacteur technique, niveau 3					
Nom de la ressource proposée : _____					
L'entrepreneur DOIT démontré que le rédacteur technique, niveau 3 possède ce qui suit :					
			GRILLE DES POINTS	RÉPONSE DE L'ENTREPRENEUR	
#	CRITÈRES COTÉS	POINTS MAXIMUMS		EXPÉRIENCE DÉMONTRÉE	INSÉRER LE NUMÉRO DE PAGE DU CURRICULUM VITÆ
RT-C.1	L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la préparation d'illustrations et de diagrammes pour de la documentation	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		

	technique ou utilisateur.				
RT-C.2	L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la création, la modification et la mise à jour de pages intranet.	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
RT-C.3	L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la création, la modification et la mise à jour de manuels de l'utilisateur.	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
RT-C.4	L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la recherche de renseignements techniques.	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
MAXIMUM POINTS DISPONIBLES		/60			
POINTS REQUIS					

2 VOLET DE TRAVAIL2 – SERVICES D'GI/TI - CRITÈRES OBLIGATOIRES

2.1 CRITÈRES OBLIGATOIRES

2.2 ADMINISTRATEUR DE SYSTÈMES (AS) – NIVEAU 3

Expérience et expertise de l'administrateur de systèmes, niveau 3			
Nom de la ressource proposée : _____			
L'entrepreneur DOIT démontré que l'administrateur de systèmes, niveau 3 possède ce qui suit :			
Critères	Exigence impérative	Réponse de l'entrepreneur	
		Expérience démontrée (les entrepreneurs doivent saisir des données)	Insérer le numéro de page du curriculum vitæ

Solicitation Number:
08324-170252
Client Ref. No. - N° de réf. du client
08324-170252

Amd. No. - N° de la modif.
004
File No. - N° du dossier CCC No./N°

Buyer ID - Id de l'acheteur
639e1
CCC - FMS No./N° VME

AS-O.1	L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, de la prestation de soutien pour la suite Microsoft Office.		
AS-O.2	L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins cinq (5) années d'expérience, au cours des dix (10) dernières années, de l'utilisation d'outils d'administration et de soutien à distance (p. ex. prendre le contrôle de l'ordinateur du client en utilisant l'assistance à distance de Microsoft, pour fournir de l'aide aux clients par rapport à des incidents et des problèmes).		
AS-O.3	L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, de l'utilisation d'un logiciel de suivi de la gestion des incidents ou problèmes (p. ex. Remedy Action Request System de BMC).		
AS-O.4	L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins dix (10) années d'expérience, au cours des quinze (15) dernières années, dans l'installation, la mise à niveau et le dépannage de matériel informatique (p. ex. ordinateurs de bureau, ordinateurs portatifs, imprimantes, etc.) dans un grand environnement réseau Microsoft Windows.		
AS-O.5	L'entrepreneur doit démontrer que la ressource qu'il propose a acquis au moins cinq (5) années d'expérience, au cours des dix (10) dernières années, de la prestation d'aide à des clients par rapport à la configuration et au dépannage de téléphones intelligents (p. ex. appareils BlackBerry, Android ou Apple).		

2.2 EXIGENCES COTÉES

2.2.1 ADMINISTRATEUR DE SYSTÈMES (AS) – NIVEAU 3

Expérience et expertise de l'administrateur de systèmes, niveau 3					
Nom de la ressource proposée : _____					
L'entrepreneur DOIT démontré que l'administrateur de systèmes, niveau 3 possède ce qui suit :					
			GRILLE DES POINTS	RÉPONSE DE L'ENTREPRENEUR	
#	CRITÈRES COTÉS	POINTS MAXIMUMS		EXPÉRIENCE DÉMONTRÉE	INSÉRER LE NUMÉRO DE PAGE DU CURRICULUM VITÆ
AS-C.1	L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la prestation de soutien par rapport à un réseau classifié du gouvernement du Canada, certifié à un niveau Secret ou à un niveau supérieur. (L'expérience dans la prestation de soutien par rapport à des réseaux certifiés pour le traitement de données de niveau Protégé ne sera pas acceptée.)	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
AS-C.2	L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la prise en charge, la configuration et l'installation de postes téléphoniques voix sur le protocole Internet (VoIP).	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		

AS-C.3	L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la prise en charge, la configuration et l'installation de tablettes (p. ex. iPad, Surface Pro, etc.).	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
AS-C.4	L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la prestation d'encadrement et de conseils à des clients par rapport à l'utilisation de logiciels disponibles sur le marché (LDSM) (à l'exclusion de la suite Microsoft Office).	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
AS-C.5	L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience liée au protocole TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) et à Ethernet dans un grand réseau (un minimum de 2 000 utilisateurs).	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
AS-C.6	L'entrepreneur devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède de l'expérience dans la prestation de services au comptoir (p. ex. réinitialisation de mots de passe, prêt d'équipement, encadrement sur les fonctionnalités, etc.) aux clients d'une grande organisation (un minimum de	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		

Solicitation Number:
08324-170252
Client Ref. No. - N° de réf. du client
08324-170252

Amd. No. - N° de la modif.
004
File No. - N° du dossier CCC No./N°

Buyer ID - Id de l'acheteur
639e1
CCC - FMS No./N° VME

	1 500 utilisateurs).				
AS-C.7	Le soumissionnaire devrait démontrer que la ressource qu'il propose possède un minimum de 2 ans d'expérience d'installation, la mise à niveau et le dépannage de matériel informatique (p. ex. ordinateurs de bureau, ordinateurs portatifs, imprimantes, etc.) dans un grand environnement réseau Microsoft Windows avec un minimum de 2 000 utilisateurs. Chaque projet doit avoir été d'une durée minimale de 6 mois.	/15	De 2 à 3 ans = 5 points De 3 à 5 ans = 10 points 5 ans et plus = 15 points		
MAXIMUM POINTS DISPONIBLES		/105			
POINTS REQUIS					

TOUTES LES AUTRES MODALITÉS DEMEURENT INCHANGÉES