



SERVICES PARTAGÉS CANADA

Demande de renseignements sur le processus d'approvisionnement concernant les services d'impression et d'insertion à volume élevé de SPAC

N° de la demande de renseignements	PW-18-00839115	Date	16 août 2018
N° de dossier GCDocs	N/A	N° de référence de SEAG	N/A

Bureau émetteur	Services partagés Canada 180, rue Kent, 13 ^e étage Ottawa (Ontario) K1P 0B5		
Autorité contractante (L'autorité contractante est le représentant de SPC pour toute question et tout commentaire relatifs au présent document.)	Nom	Weny Dang	
	N° de téléphone	613-791-9399	
	Adresse courriel	Weny.Dang@canada.ca	
	Adresse postale	K1A 4A8	
Date et heure de clôture	31 août, 2018 à 14 :00		
Fuseau horaire	Heure normale de l'Est (HNE)		
Destination des biens ou des services	Sans objet – Demande de renseignements uniquement		
Adresse courriel à laquelle la réponse doit être envoyée avant la date de clôture	Weny.Dang@canada.ca		

SERVICES PARTAGÉS CANADA

Demande de renseignements sur le processus d’approvisionnement concernant les services d’impression et d’insertion à volume élevé de SPAC

TABLE DES MATIÈRES

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	3
1.1 Présentation	3
1.2 Aperçu du projet	3
1.3 Données historiques ou volumétriques	4
1.4 Soumission de questions	4
2. RENSEIGNEMENTS DEMANDÉS PAR LE GOUVERNEMENT DU CANADA.....	4
2.1 Commentaires au sujet des documents préliminaires	4
2.2 Questions pour l’industrie.....	5
3. RÉPONSES DES FOURNISSEURS.....	5
3.1 Présentation d’une réponse	6
3.2 Confidentialité.....	6
4. EXAMEN DES RÉPONSES PAR LE GOUVERNEMENT DU CANADA	6
4.1 Examen des réponses	6
4.2 Équipe d’examen	6
4.3 Activité de suivi.....	6
ANNEXE A – Aperçu du projet et demandes de renseignements sur les fournisseurs	7
1 Objectif et contenu de la présente demande de renseignements.	7
2 Introduction.....	7
3 Objectif de la présente demande de renseignements	7
4 Système et flux de travail envisagés.....	8
5 Types d’images, types de papier, exigences en matière de résolution	9
6 Volumes anticipés	9
7 Niveaux de service	10

SERVICES PARTAGÉS CANADA

Demande de renseignements sur le processus d'approvisionnement concernant les services d'impression et d'insertion à volume élevé de SPAC

1. Renseignements généraux

1.1 Présentation

- a) **Étape 1 du processus d'approvisionnement** : La présente demande de renseignements (DR) constitue la première phase d'un processus d'approvisionnement mené par Services partagés Canada (SPC) pour les services d'impression à volume élevé de Services publics et Approvisionnement Canada (le « **projet** »). Les fournisseurs sont invités à présenter des réponses afin d'aider le gouvernement du Canada à préciser ses exigences concernant le projet. Les fournisseurs ne sont pas tenus de présenter une réponse à la présente DR pour pouvoir participer aux étapes suivantes du processus d'approvisionnement concernant le projet.
- b) **La phase de DR n'est pas une demande de soumissions** : La présente DR ne constitue pas une demande de soumissions ni un appel d'offres. Aucun marché ne sera attribué à la suite des activités tenues au cours de la présente DR. Le gouvernement du Canada se réserve le droit d'annuler toute exigence préliminaire décrite dans le cadre du projet à tout moment pendant la DR ou pendant toute autre étape du processus d'approvisionnement. Étant donné que le processus de la DR et toute activité d'approvisionnement connexe sont susceptibles d'être partiellement ou entièrement annulés par le gouvernement du Canada, l'étape de la DR peut ne pas aboutir à des processus d'approvements subséquents.
- c) **Coûts associés aux réponses** : SPC ne remboursera pas aux fournisseurs ou à leurs représentants les frais généraux ou les dépenses liés à la participation aux activités de l'étape de la DR. Il leur incombe par ailleurs d'assurer leurs propres recherches indépendantes, processus de diligence raisonnable et enquêtes, ainsi que d'obtenir les conseils indépendants qu'ils jugent nécessaires et souhaitables dans le cadre de leur participation au processus de la DR et à tout processus d'approvisionnement à venir.

1.2 Aperçu du projet

- a) **Aperçu du projet** : Services publics et Approvisionnements Canada (SPAC) a l'intention de mettre en œuvre une solution de bout en bout pour la saisie, l'impression, le tri et la distribution (y compris l'insertion dans des enveloppes) des chèques et des circulaires informatifs du gouvernement du Canada.

Des renseignements plus détaillés se trouvent à l'annexe A.

- b) **Portée du processus d'approvisionnement prévu** :
 - i) **Utilisateurs clients potentiels** : La présente DR est lancée par SPC. SPC prévoit utiliser les contrats attribués à la suite d'une demande de soumission subséquente pour fournir des services partagés à Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Tout processus d'approvisionnement subséquent n'empêchera pas SPC

d'avoir recours à une autre méthode d'approvisionnement pour ses clients qui ont des besoins identiques ou semblables, à moins qu'une demande de soumission subséquente concernant ce projet indique expressément le contraire.

- ii) **Nombre de contrats** : Le Canada envisage actuellement d'attribuer un (1) contrat.
 - iii) **Durée de tout contrat subséquent** : Le Canada envisage actuellement un contrat de cinq (5) ans assorti de cinq (5) périodes optionnelles d'un (1) an chacune.
- c) **Accords commerciaux applicables** : Les accords commerciaux suivants s'appliqueront au processus d'approvisionnement :
- Le 28 mai 2012, le gouvernement du Canada a annoncé, au moyen du Service électronique d'appels d'offres du gouvernement, qu'il invoquait l'exception au titre de la sécurité nationale prévue dans les accords commerciaux quant à l'approvisionnement lié aux courriels, aux réseaux et aux centres de données pour Services partagés Canada. Par conséquent, ce besoin est assujéti à l'exception au titre de la sécurité nationale.
- d) **Ententes sur les revendications territoriales globales** : Cette demande vise des travaux devant être exécutés à Québec (Québec) et à Winnipeg (Manitoba). Une petite partie de ces travaux pourrait être effectuée dans des zones visées par une entente sur les revendications territoriales globales.

1.3 Données historiques ou volumétriques

Les estimations volumétriques actuelles et futures sont données aux fournisseurs pour les aider à comprendre les exigences du Canada. L'inclusion de ces données dans la DR ne représente pas un engagement de la part du Canada que son utilisation ou son acquisition future de biens, de services ou de fournitures d'impression correspondront à ces données. Ces données sont fournies strictement à titre informatif. Bien qu'elles représentent la meilleure information que possède SPC, le gouvernement du Canada ne garantit pas qu'elles sont complètes ou exemptes d'erreurs.

1.4 Soumission de questions

- a) Les questions portant sur la DR peuvent être envoyées à l'autorité contractante par courriel à l'adresse figurant sur la page de couverture au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date et l'heure limites indiquées sur la page de couverture du présent document. Le gouvernement du Canada peut ne pas répondre aux questions reçues après cette date.
- b) Pour garantir l'uniformité et la qualité des renseignements communiqués aux fournisseurs, les questions importantes reçues ainsi que leurs réponses seront publiées dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) sous forme d'une modification de la présente DR.

2. Renseignements demandés par le gouvernement du Canada

2.1 Commentaires au sujet des documents préliminaires

La présente DR comprend les documents suivants à l'égard desquels le gouvernement du Canada sollicite les commentaires des fournisseurs :

- a) Annexe A – Aperçu du projet et demandes de renseignements sur les fournisseurs.

Tous les documents indiquant les exigences du gouvernement du Canada relatives au présent projet qui sont remis aux fournisseurs au cours du processus de DR ne sont que des exigences

préliminaires ou des ébauches de celles-ci et pourraient changer. Ces exigences, ou une partie de celles-ci, pourraient être mises à jour avant ou pendant toute demande de soumissions subséquente.

Les fournisseurs sont invités à formuler des commentaires, à faire part de leurs préoccupations et, le cas échéant, à formuler des suggestions sur la façon de répondre aux exigences ou d'atteindre les objectifs décrits pour le projet. Les fournisseurs sont également invités à fournir leurs commentaires sur le contenu, la forme et la manière dont l'information est structurée dans les ébauches de documents fournies avec la présente DR. Les fournisseurs devraient expliquer toute hypothèse formulée dans leurs réponses.

2.2 Questions pour l'industrie

Le Canada demande des réponses aux questions identifiées à l'annexe A. Les voici :

1. Section 4 – SPAC aimerait également savoir, en plus des formats AFP et PDF, quels autres formats de saisie sont couramment disponibles.
2. Section 5 – En plus des exigences de format principales de SPAC, SPAC aimerait savoir si les offres des fournisseurs peuvent aussi accommoder des feuilles de dimensions irrégulières, par exemple 7 ¼" x 4" et 4 ¼" x 5 ½".
3. Section 5 – SPAC aimerait connaître les différences, tant les avantages que les inconvénients, entre l'impression de chèques à partir de rouleaux de papier préimprimé et titrisé à l'encre magnétique et l'impression de chèques à l'encre magnétique sur du papier blanc titrisé en utilisant la solution.
4. Section 5 – SPAC cherche des moyens de réduire la quantité et de simplifier les différentes tailles et formats actuellement utilisés et examinerait toutes les recommandations des fournisseurs potentiels sur la façon de le faire.
5. Section 5 – SPAC aimerait savoir si les fournisseurs peuvent imprimer en couleur et imprimer du courrier ordinaire à partir d'un rouleau de papier blanc standard.
6. Section 5 – Actuellement, l'impression se fait à une résolution de 300 ppp. SPAC aimerait recevoir des recommandations quant au(x) niveau(s) de ppp considéré(s) comme étant le meilleur pour ce type d'exigence.
7. Section 6 – SPAC aimerait savoir quel serait le montant raisonnable pour augmenter davantage les capacités de la solution initiale.
8. Section 6 – SPAC aimerait recevoir un plan détaillé et un échéancier qui démontreraient comment les fournisseurs procureraient ces augmentations.
9. Section 7 – SPAC cherche à obtenir les commentaires des fournisseurs concernant les niveaux de service standard ou suggérés, ainsi que les répercussions financières sur chacun d'entre eux.
10. Question générale – SPAC aimerait connaître l'opinion des fournisseurs sur la façon dont le barème de prix devrait être structuré dans une éventuelle demande de propositions (DP) et à quoi devrait ressembler la base de paiement.
11. Veuillez nous faire part de vos commentaires et de vos idées au sujet de la présente demande de renseignements.

3. Réponses des fournisseurs

3.1 Présentation d'une réponse

- a) **Date et lieu de la présentation des réponses** : Les fournisseurs qui souhaitent fournir une réponse doivent l'envoyer à l'autorité contractante par courriel à l'adresse électronique destinée à la présentation des réponses qui figure sur la page de couverture, avant la date et l'heure limites indiquées sur la page de couverture du présent document.
- b) **Responsabilité quant au respect du délai de livraison** : Il incombe à chaque fournisseur de s'assurer que sa réponse est livrée à la bonne adresse électronique et qu'elle est reçue dans les délais prescrits.
- c) **Identification des réponses** : Chaque fournisseur veillera à ce que son nom, l'adresse de l'expéditeur, le numéro de la demande d'information et la date de clôture apparaissent bien en vue dans la réponse. Le fournisseur doit également désigner un représentant avec lequel le gouvernement du Canada pourra communiquer au sujet de la réponse et indiquer le nom de la personne, son titre, son adresse, son numéro de téléphone et son adresse électronique.

3.2 Confidentialité

Si un fournisseur juge que certaines parties de ses réponses sont exclusives ou confidentielles, celles-ci doivent porter clairement la mention exclusive ou confidentielle. Le gouvernement du Canada traitera les réponses conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de toute autre loi en vigueur.

4. Examen des réponses par le gouvernement du Canada

4.1 Examen des réponses

Les réponses ne sont pas formellement évaluées. Toutefois, le gouvernement du Canada peut utiliser les réponses reçues afin d'élaborer ou de modifier les versions provisoires de documents fournies avec la DR ainsi que sa stratégie d'approvisionnement. Le Canada examinera toutes les réponses reçues avant la date et l'heure de clôture de la DR. Le Canada peut, à sa discrétion, examiner les réponses reçues après la date et l'heure de clôture de la DR.

4.2 Équipe d'examen

Une équipe d'examen composée de représentants du gouvernement du Canada passera en revue et examinera les réponses. Le gouvernement du Canada peut faire appel à des experts-conseils indépendants ou à des personnes-ressources du gouvernement pour évaluer les réponses. Les membres de l'équipe d'examen ne participeront pas nécessairement tous à l'ensemble du processus d'examen.

4.3 Activité de suivi

Le Canada rencontrera les fournisseurs dont les réponses indiquent qu'ils souhaitent prendre part à une réunion de suivi. Après la date de clôture, l'autorité contractante effectuera un suivi auprès de ces fournisseurs afin de fixer une date de réunion. Le gouvernement du Canada peut fixer une limite concernant le nombre de représentants du fournisseur pouvant assister à cette rencontre, mais un minimum de quatre représentants seront autorisés à participer à la réunion.

ANNEXE A – APERÇU DU PROJET ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS SUR LES FOURNISSEURS

1 OBJECTIF ET CONTENU DE LA PRÉSENTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS.

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) informe les fournisseurs de services d'impression à volume élevé de l'intention du gouvernement du Canada de procéder à une éventuelle demande de propositions (DP) dans le cadre du plan de SPAC visant à mettre en œuvre une solution de bout en bout pour la saisie, l'impression, le tri et la distribution (y compris l'insertion dans des enveloppes) des chèques du gouvernement du Canada et des circulaires d'information.

Les objectifs de la présente DR sont les suivants :

- Informer la communauté des fournisseurs de la date de publication d'une DP éventuelle.
- Informer la communauté des fournisseurs de l'étendue des travaux proposés.
- Permettre à la communauté des fournisseurs de fournir une rétroaction et des suggestions pour améliorer l'étendue des travaux proposés.
- Permettre à SPAC de cibler les améliorations potentielles à l'approche proposée.
- Permettre à SPAC de déterminer l'information et les facteurs qu'il faut inclure dans une DP éventuelle.
- Permettre à SPAC de recueillir de l'information concernant des estimations préliminaires des coûts.

2 INTRODUCTION

L'équipement d'impression et d'insertion actuellement utilisé par le Portefeuille national d'impression (PNI) devient désuet et doit être remplacé. Les serveurs AIX P5 550 (9133 55a) arrivent à la fin de leur cycle de vie. Les serveurs d'impression devront être remplacés par des serveurs de modèles modernes et chargés d'un logiciel de gestion d'impression à jour.

Il y a actuellement deux lignes d'impression dans chaque centre de production, chacune composée de deux imprimantes à alimentation par rouleau IBM IP4000, qui sont requises pour l'impression recto verso. Achetées et installées à la fin des années 90, les imprimantes approchent rapidement de la fin de leur vie utile.

Chaque centre de production dispose également de six stations d'insertion Bell+Howell BH3500 pour couper, plier et insérer des documents dans des enveloppes. Ces stations d'insertion ont été installées au début des années 2000 et leur technologie est ancienne.

3 OBJECTIF DE LA PRÉSENTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Le but de cette DR est de déterminer s'il existe des fournisseurs pouvant procurer une solution de bout en bout pour la saisie, l'impression, le tri et la distribution (y compris l'insertion dans des enveloppes)

des chèques du gouvernement canadien et des circulaires d'information. SPAC étudie la possibilité d'acquérir une telle solution afin d'améliorer la prestation des services et de réduire les coûts.

SPAC souhaite que cette solution soit fournie selon le coût par image imprimée produite (ou par pied imprimé) où le fournisseur serait responsable de fournir :

- Matériel
- Logiciels
- Services de mise en œuvre
- Fournitures opérationnelles requises (à l'exception du papier, qui doit être fourni par SPAC)
- Maintenance du matériel et des logiciels continue et tout autre élément nécessaire à la solution de bout en bout décrite

Dans ce scénario, SPAC serait responsable de la fourniture de toutes les installations nécessaires à l'exploitation du matériel et des logiciels et de tous les coûts environnementaux et d'exploitation connexes autres que les fournitures, c'est-à-dire l'électricité, le chauffage, la ventilation et la climatisation, etc.

SPAC sera également responsable de toutes les activités quotidiennes, c.-à-d. l'ordonnancement de la charge de travail, le chargement du papier, etc.

4 SYSTÈME ET FLUX DE TRAVAIL ENVISAGÉS

Le Portefeuille national d'impression (PNI) reçoit actuellement les commandes de trois clients distincts, mais il cherchera aussi activement d'autres clients pour profiter de la solution qui sera installée.

La solution fournie sera un système complet de bout en bout comprenant un système de gestion d'impression, des imprimantes, des inséreuse et tous les équipements périphériques, y compris les dérouleurs, les perforateurs et les coupeurs, selon les besoins. La solution acceptera le fichier d'entrée d'impression du client, traitera le fichier pour l'impression, imprimera à partir de papier en rouleau, séparera et pliera les documents, les insérera dans des enveloppes, scellera les enveloppes et les préparera pour qu'elles soient placées dans des boîtes aux lettres, qui seront ramassées par le service postal. De plus, il est nécessaire d'insérer d'autres effets imprimés ailleurs dans certaines enveloppes.

L'une des principales exigences de la solution de bout en bout sera la mise à disposition d'un logiciel de flux de travail entièrement intégré. Au minimum, ce logiciel devra permettre :

1. Le contrôle en temps réel de la production pour l'équilibrage de la charge, les réimpressions, etc.
2. Le suivi du rendement des pièces et des travaux
3. L'optimisation des ressources
4. La production et le suivi simultanés des travaux
5. La mesure des niveaux de service
6. L'établissement de rapports sur le rendement et le flux de travail

7. L'intégration multisites

La solution sera mise en œuvre dans les centres de production d'impression de Québec et de Winnipeg et sera pareille dans les deux centres. Les documents à imprimer envoyés à un centre doivent être disponibles à l'impression par l'autre, à des fins d'équilibrage de volume et de reprise après sinistre.

La solution sera compatible avec les flux d'impression actuels, qui sont au format Advanced Function Print (AFP), mais suffisamment souple pour accepter d'autres formats de saisie. SPAC a un besoin connu pour les fichiers PDF, mais aimerait aussi savoir dans quels autres formats la saisie peut se faire.

5 TYPES D'IMAGES, TYPES DE PAPIER, EXIGENCES EN MATIÈRE DE RÉOLUTION

Il existe actuellement cinq tailles et formats différents de chèques et quatre tailles et formats différents d'impression de papier ordinaire. Le papier ordinaire est en format papier 11 pouces ou 14 pouces, recto verso ou recto. Tous les chèques sont recto verso; les formats sont de 7 pouces, 11 pouces, 14 pouces, 11 pouces – 2 feuilles et 11 pouces – 4 feuilles. La principale exigence est d'être capable d'accommoder tous ces formats, mais SPAC reçoit occasionnellement des demandes de ses clients pour d'autres types d'impression, y compris des feuilles de dimensions très irrégulières, telles que 7 ¼" x 4" et 4 ¼" x 5 ½". SPAC aimerait savoir si ce genre de tâche pourrait également être comprise dans une solution qui répond à toutes ses exigences principales.

La majeure partie de l'impression sera constituée de chèques provenant de rouleaux de papier préimprimé et titrisé. Certaines parties du recto des chèques doivent être imprimées à l'encre magnétique. SPAC étudie également la possibilité d'imprimer des chèques sur du papier ordinaire titrisé, au lieu d'utiliser des chèques préimprimés. Tout commentaire d'un fournisseur potentiel sur les avantages et les inconvénients d'une telle démarche serait apprécié.

Il est également nécessaire d'imprimer en couleur et d'imprimer le courrier ordinaire avec des rouleaux de papier blanc standard.

Les rouleaux de papier actuels commencent avec un diamètre maximum de 50 pouces et ont une largeur de 18 pouces, y compris les trous de l'entraîneur à picots. La solution fournie doit être capable de manipuler du papier d'une largeur maximale de 19 pouces et d'une largeur minimale de 12 pouces.

SPAC cherche des moyens de réduire la quantité et de simplifier les différentes tailles et formats actuellement utilisés et examinerait toutes les recommandations des fournisseurs potentiels sur la façon de le faire.

Actuellement, l'impression se fait à une résolution de 300 ppp. SPAC aimerait recevoir des recommandations quant au(x) niveau(s) de ppp considéré(s) comme étant le meilleur pour ce type d'exigence.

6 VOLUMES ANTICIPÉS

Les volumes annuels actuels sont d'environ 34 millions d'envois postaux, soit environ 108 millions d'impressions. Ce volume est réparti entre les deux centres de production et les volumes sont à peu près égaux pendant les 12 mois de l'année. Bien que ces chiffres diminuent légèrement chaque année, on s'attend à ce qu'il y ait de nouveaux besoins au cours de la durée du contrat, ce qui aurait pour effet d'augmenter les volumes.

Minimum garanti

SPAC est prêt à fournir un volume minimum garanti d'impression, que ce soit par type d'image ou par pied imprimé. Les volumes globaux seront indiqués sur une base annuelle, mais une période de pointe, par quart de 7 heures ½ ou une période de pointe selon la capacité par heure, sera également identifiée.

Augmentations prévues

On estime que les capacités accrues et les augmentations de volume potentielles permises par la solution fournie entraîneront une augmentation des besoins d'impression de SPAC.

Comment établir le coût des augmentations

SPAC a l'intention de demander que la solution initiale mise en œuvre, sans changement de matériel ou de logiciel, soit capable de produire au moins 100 % de plus que les volumes minimaux garantis (annuels et par quart de travail).

SPAC prévoit également de demander des estimations de coûts pour augmenter davantage les capacités de la solution initiale. Les augmentations requises seront d'un montant raisonnable et SPAC est ouvert aux suggestions concernant les montants raisonnables.

Les fournisseurs devront fournir des plans et des échéanciers détaillés pour montrer comment ils procureraient ces augmentations. Des informations sur les prix, les besoins en espace et tout effet négatif sur l'environnement de production et l'espace actuels seront nécessaires.

7 NIVEAUX DE SERVICE

Bien que SPAC cherche à obtenir les commentaires des fournisseurs sur les niveaux de service standard ou suggérés, ainsi que sur les répercussions financières de chacun d'entre eux, il est essentiel que toute entente sur les niveaux de service réponde à certaines exigences de base de SPAC.

À l'heure actuelle, SPAC prévoit seulement un quart de travail de 7,5 heures, du lundi au vendredi, sur chacun des sites. Les exigences relatives au niveau de service de SPAC viseront principalement à s'assurer qu'un emplacement n'est jamais inutilisable pendant plus de 8 heures et que les deux emplacements ne peuvent être simultanément inutilisables pendant plus de 4 heures.