



## 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

Communication Procurement Directorate/Direction de  
l'approvisionnement en communication  
360 Albert St./ 360, rue Albert  
12th Floor / 12ième étage  
Ottawa  
Ontario  
K1A 0S5

<b>Title - Sujet</b> Services d'orientation téléphonique	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> G9292-170324/C	<b>Amendment No. - N° modif.</b> 003
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> G9292-17-0324	<b>Date</b> 2018-10-23
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$SCY-007-75582	
<b>File No. - N° de dossier</b> cy007.G9292-170324	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2018-11-16</b>	<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Standard Time EST
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Westall, Susan	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> cy007
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (613) 949-8350 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> ( ) -
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

#	Question	Réponse
68	Est-ce que Edulinks sera invité à cette DP ?	Aucune organisation n'est spécifiquement invitée. La DDQ est ouverte à quiconque la voit sur <a href="http://Achatsetventes.gc.ca">Achatsetventes.gc.ca</a> .
69	Exigences en matière d'installations : Doit-il s'agir d'une installation propre à un service de centre de contact ?	<p>Les exigences en matière d'installations sont décrites à l'annexe J et à la section 3.3. Les installations doivent répondre à ces exigences. Certaines exigences sont associées à la géographie, à la sécurité, à la connectivité; toutes ces exigences doivent être respectées et satisfaites. Nous avons entamé un processus de parrainage de sécurité pour les installations.</p> <p>Les installations identifiées comme faisant partie de O-3 ou N-1.4 devraient abriter des activités de centre de contact. Dans le cas d'entreprises multidisciplinaires, les exigences s'appliquent aux installations au Canada de l'organisation de services de centre de contact du Répondant, c.-à-d. l'unité opérationnelle du centre de contact, telle que définie à l'annexe A, et non la personne morale dans son ensemble.</p>
70	L'installation sera-t-elle évaluée au complet ou seulement ses composantes ?	Les composantes dédiées aux activités du centre d'appels seront évaluées.
71	Dans le cas de la messagerie texte mobile, s'agira-t-il d'une solution fournie par un fournisseur (l'Entrepreneur) ou le GC se rendra-t-il au centre de contact (de l'Entrepreneur) pour lui dire ce que veut le GC ?	Voir la réponse à la question 29 de l'amendement 002.
72	Pour ce qui est de la messagerie texte mobile, est-ce le fournisseur (l'Entrepreneur) ou le GC qui devra faire l'acquisition des numéros abrégés de messagerie texte qui doivent être achetés ?	Voir la réponse à la question 29 de l'amendement 002.
73	En ce qui concerne l'exigence obligatoire de fournir des références de clients antérieurs, pouvons-nous utiliser des références de clients actuels ?	Oui.
74	Clarification, amendement 001 (séance d'information PowerPoint), diapositive 28 - à gauche, on mentionne expressément le CC; cependant, à droite, on dit que c'est pour l'organisation; la capacité est-elle propre au CC ou à l'entreprise entière au Canada ?	<p>Tel qu'indiqué à la section N-1.6, « Le Répondant devrait démontrer qu'il a suffisamment d'expérience dans le recrutement, l'embauche et la gestion des ressources pour les projets de CC tels que décrits dans la section 2 de l'annexe J, <b>en indiquant le nombre d'employés travaillant pour l'organisation de Services de centre de contact du Répondant au Canada</b>, à l'exclusion des Entrepreneurs. » Dans le cas des entreprises multidisciplinaires, l'exigence s'applique au nombre d'employés <b>au Canada actuellement employés par l'organisation de services de</b></p>

		<b><i>centre de contact du Répondant, c.-à-d. l'unité opérationnelle de services de centre de contact, telle que définie à l'annexe A, et non la personne morale dans son ensemble.</i></b>
75	Comment vous assurerez-vous que les 4 soumissionnaires qualifiés disposent d'une stratégie d'approvisionnement social qualifiée s'il ne s'agit pas d'un élément obligatoire ? On pourrait se retrouver avec 4 soumissionnaires qualifiés qui n'ont pas de stratégie ou d'orientation qualifiée en matière d'approvisionnement social. On suggère de préciser que les exigences sociales de la DDP peuvent être satisfaites par les sous-traitants, et non seulement par l'entrepreneur principal (c.-à-d. que le bris d'égalité pour la DDQ ne devrait pas seulement s'appliquer si le Répondant est une entreprise autochtone.)	Voir la réponse à la question Q63 de l'amendement 002.  Voir ci-dessous les modifications à la Section 4 de la DDQ - Évaluation - 4.2 - Sélection des Répondants qualifiés (p. 20); et Formulaire B-3 Profil du Répondant (p. 38).
76	Comme il n'existe actuellement aucun critère obligatoire ou noté pour les composantes autochtones, nous suggérons de faire référence aux exigences relatives à la participation des Autochtones dans la DDP de réapprovisionnement des prêts d'études canadiens.	Voir la réponse aux questions Q63 de l'amendement 002 et Q75.
77	Nous ne comprenons pas la notion de partenariat et de sous-traitance. Si un répondant est sélectionné dans le cadre de la DDQ, mais se sent en meilleure position pour répondre aux exigences avec un partenaire ou un sous-traitant à l'étape de la DDP, peut-on les rajouter ?	Voir la réponse à la question 19 de l'amendement 002. Il est possible d'ajouter des sous-traitants ou des ressources à l'étape de la DDP.
78	Clarification : Pour N-2.1 et N-2.2, on doit fournir 6 références; et pour O-2, il semble qu'il s'agisse de 9 références; alors, combien de références doivent être fournies ?	Trois références doivent être fournies pour chacun des éléments O-2, N-2.1 et N-2.2. Tel qu'indiqué à la page 58 de la DDQ (section 3.3 de l'annexe C-1 : Formulaires de référence du projet), le même projet peut être référencé en réponse à de multiples exigences, pour autant que chaque réponse réponde aux exigences particulières du critère (c.-à-d. O-2, N-2.1, N-2.2), donc les Répondants peuvent utiliser le même projet en réponse à O-2, N-2.1 et N-2.2 mais ils doivent remplir le formulaire approprié et veiller à répondre aux exigences énoncées dans ces formulaires.  Par conséquent, le nombre minimum de projets de référence pouvant être utilisés est de 3 (puisque'un projet peut être référencé en réponse à O-2, N-2.1 et N-2.2), et le nombre maximum est de 9.

79	<p>Le fournisseur de services actuel devrait-il être inclus sous 15.4 (section 15, Conflit d'intérêts - Avantage indu) ?</p>	<p>Non. Le fournisseur de services actuel n'a pas accès à de l'information relative à la DDQ qui n'est pas aussi offerte aux autres Répondants et qui, de l'avis du Canada, donnerait ou semblerait donner au Répondant un avantage indu.</p> <p>Voir aussi la réponse à la question 7 de l'amendement 002.</p>
80	<p>Clarification, amendement 001 (séance d'information PowerPoint), diapositive 27 - Il y a une répétition mais avec une pondération différente :</p> <p>N-4.1 Sécurité des projets - Politique de sécurité 1,50 %          N-4.2 Sécurité du projet - Politique de confidentialité 3,50 %          N-4.3 Sécurité du projet - Rétablissement en cas de catastrophe/Continuité des activités 2,50 %          N-4.1 Sécurité des projets - Politique de sécurité 2,50 %</p>	<p>Conformément à la page 57 de la DDQ, N-4.4 porte sur la <b>sécurité des lieux d'affaires</b> et se voit attribuer une pondération de 2,5 %.</p> <p>Voir également ci-dessous les modifications à la DDQ, ANNEXE D - ÉCHELLES APPLICABLES AUX CRITÈRES D'ÉVALUATION NOTÉS (p. 72 et 73)</p>
<b>MODIFICATIONS</b>		
1	<p>Section 4 - ÉVALUATION          Sous-section 4.2 - Sélection des répondants qualifiés (p. 20) :</p> <p>EFFACER ce qui suit :</p> <p>En cas d'égalité entre deux Répondants comme quatrième et dernier Répondant qualifié, le Canada peut, à sa seule discrétion, sélectionner comme Répondant qualifié le Répondant ayant obtenu la note globale la plus élevée pour le critère coté N-1 : Capacité d'entreprise. S'il y a toujours égalité, le Répondant qui identifie son organisation comme une entreprise autochtone dans le Formulaire B-3 Profil du Répondant sera sélectionné. Si on a besoin d'une autre méthode pour briser l'égalité, le Répondant ayant obtenu la note globale la plus élevée pour N-2 sera sélectionné.</p> <p>REEMPLACER par :</p> <p>En cas d'égalité entre deux Répondants comme quatrième et dernier Répondant qualifié, le Canada peut, à sa seule discrétion, sélectionner comme Répondant qualifié le Répondant ayant obtenu la note globale la plus élevée pour le critère coté N-1 : Capacité d'entreprise. S'il y a toujours égalité, le Répondant qui identifie son organisation comme une entreprise autochtone dans le Formulaire B-3 Profil du Répondant sera sélectionné. <b>Si une autre méthode de bris d'égalité est nécessaire, on sélectionnera le Répondant qui aura identifié dans le formulaire B-3 Profil du Répondant, des sous-traitants qui participeront à la prestation des Services de centre de contact 1 800 O-Canada à titre d'entreprises autochtones.</b> S'il y a toujours égalité, le Répondant ayant obtenu la note globale la plus élevée pour N-2 sera sélectionné.</p>	

2	<p>Section : ANNEXE B - FORMULAIRES ET ATTESTATIONS FORMULAIRE B-3 PROFIL DU RÉPONDANT (p. 38)</p> <p>EFFACER ce qui suit :</p> <p><b>3 – LISTE DES SOUS-TRAITANTS/TIERS FOURNISSEURS DE SERVICES QUI PARTICIPERAIENT À LA PRESTATION DES SERVICES DE CENTRE DE CONTACT 1 800 O-Canada</b> (c.-à-d. fournisseur de services de téléphonie vocale et de services connexes au traitement des données, etc.)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NOM LÉGAL DU SOUS-TRAITANT</th> <th>NOM COMMERCIAL DU SOUS-TRAITANT</th> <th>SERVICES FOURNIS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <p>REEMPLACER par :</p> <p><b>3 – LISTE DES SOUS-TRAITANTS/TIERS FOURNISSEURS DE SERVICES QUI PARTICIPERAIENT À LA PRESTATION DES SERVICES DE CENTRE DE CONTACT 1 800 O-Canada</b> (c.-à-d. fournisseur de services de téléphonie vocale et de services connexes au traitement des données, etc.)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NOM LÉGAL DU SOUS-TRAITANT</th> <th>NOM COMMERCIAL DU SOUS-TRAITANT</th> <th>SERVICES FOURNIS</th> <th>LE SOUS-TRAITANT EST UNE ENTREPRISE AUTOCHTONE, TELLE QUE DÉFINIE À L'ANNEXE A (OUI / NON)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	NOM LÉGAL DU SOUS-TRAITANT	NOM COMMERCIAL DU SOUS-TRAITANT	SERVICES FOURNIS													NOM LÉGAL DU SOUS-TRAITANT	NOM COMMERCIAL DU SOUS-TRAITANT	SERVICES FOURNIS	LE SOUS-TRAITANT EST UNE ENTREPRISE AUTOCHTONE, TELLE QUE DÉFINIE À L'ANNEXE A (OUI / NON)																
NOM LÉGAL DU SOUS-TRAITANT	NOM COMMERCIAL DU SOUS-TRAITANT	SERVICES FOURNIS																																		
NOM LÉGAL DU SOUS-TRAITANT	NOM COMMERCIAL DU SOUS-TRAITANT	SERVICES FOURNIS	LE SOUS-TRAITANT EST UNE ENTREPRISE AUTOCHTONE, TELLE QUE DÉFINIE À L'ANNEXE A (OUI / NON)																																	
3	<p>Section : ANNEXE D – ÉCHELLES APPLICABLES AUX CRITÈRES D'ÉVALUATION NOTÉS</p> <p>Sous-section : Méthode de notation (p. 72) :</p> <p>EFFACER ce qui suit :</p>																																			

	N-4	Sécurité et protection des renseignements personnels	10 %		60 %
	N-4.1	Sécurité des projets - Politique de sécurité		1,50 %	
	N-4.2	Sécurité du projet - Politique de protection des renseignements personnels		3,50 %	
	N-4.3	Sécurité du projet - Rétablissement en cas de catastrophe/Continuité des activités		2,50 %	
	N-4.1	Sécurité des projets - Politique de sécurité		2,50 %	
REEMPLACER par :					
	N-4	Sécurité et protection des renseignements personnels	10 %		60 %
	N-4.1	Sécurité des projets - Politique de sécurité		1,50 %	
	N-4.2	Sécurité du projet - Politique de protection des renseignements personnels		3,50 %	
	N-4.3	Sécurité du projet - Rétablissement en cas de catastrophe/Continuité des activités		2,50 %	
	N-4.4	Sécurité des lieux d'affaires du Répondant		2,50 %	
4	Section : ANNEXE D - ÉCHELLES APPLICABLES AUX CRITÈRES D'ÉVALUATION NOTÉS				
	Sous-section : Instructions de notation portant sur les exigences notées (p. 73)				
	EFFACER ce qui suit :				
	Tableau 2 - Exemple de notation de la section N-4				
	Critère	Note du Répondant	x Facteur de pondération	= Note pondérée	
	N-4.1	4/5 pts	1,50%	1,20	
	N-4.2	3/5 pts	3,50%	2,10	
	N-4.3	5/5 pts	2,50%	2,50	
	N-4.1	4/5 pts	2,50%	2,00	
	Note de la section:			7,8	

REEMPLACER par :

Tableau 2 - Exemple de notation de la section N-4

Critère	Note du Répondant	x Facteur de pondération	= Note pondérée
N-4.1	4/5 pts	1,50%	1,20
N-4.2	3/5 pts	3,50%	2,10
N-4.3	5/5 pts	2,50%	2,50
N-4.4	4/5 pts	2,50%	2,00
Note de la section:			7,8

5

ANNEXE C – CRITÈRES D'ÉVALUATION ET EXIGENCES RELATIVES À LA SOUMISSION

3.0 Évaluation technique (p. 40 à 71)

Ce qui suit vise à clarifier les exigences fondées sur la date et la durée dans les critères obligatoires et notés. À moins d'indication contraire dans les critères obligatoires ou notés, toutes les exigences fondées sur la date ou la durée seront évaluées à partir de la date de publication de la DDQ (5 octobre 2018). De même, « actuel » signifie « date de publication de la DDQ » ou 5 octobre 2018 :

a) O-2 : Point 6 : clarification (p. 41)

« la date de publication de la présente DDQ » est le 5 octobre 2018

EFFACER ce qui suit :

6. Au moins un des projets doit avoir été en exploitation et avoir accepté des appels téléphoniques pour une période d'au moins six mois après la date d'émission de la présente DDQ.

REEMPLACER par :

6. Au moins un des projets doit avoir été en exploitation et avoir accepté des appels téléphoniques pour une période d'au moins six mois avant la date d'émission de la présente DDQ.

b) O-3 : Point 1 : clarification (p. 42)

« actuellement » signifie à compter du 5 octobre 2018

c) N-1.2 - Maturité opérationnelle du Répondant - Années – Modification (p. 46)

EFFACER ce qui suit :

Le Répondant devrait indiquer le nombre d'années pendant lesquelles il a fourni des Services de centre de contact (tels que définis dans l'annexe A) au Canada.

REEMPLACER par :

Le Répondant devrait indiquer le nombre d'années **précédant la date de publication de la présente DDQ (5 octobre 2018)** pendant lesquelles il a fourni des Services de centre de contact (tels que définis dans l'annexe A) au Canada.

d) N-1.3 Point 2 : clarification (p.46)

« la date de publication de la DDQ » est le 5 octobre 2018

e) N-1.5 - Capacité du Répondant - Gamme des services de CC appuyés pour l'ensemble des clients – Modification (p. 48)

EFFACER ce qui suit :

Le Répondant devrait décrire la gamme des contacts de centre de contact supportés où la gamme des types de contact au cours des 12 derniers mois devrait inclure, sans toutefois s'y limiter :

REEMPLACER par :

Le Répondant devrait décrire la gamme des contacts de centre de contact supportés où la gamme des types de contact au cours des **12 derniers mois précédant la date de publication de cette DDQ (5 octobre 2018)** devrait inclure, sans toutefois s'y limiter :

f) N-1.6 : clarification (p. 49)

« à l'heure actuelle » signifie à compter du 5 octobre 2018

g) N-2.1 Références du Répondant en matière de projets de mise en œuvre : Modification (p. 52)

EFFACER ce qui suit :

Le Répondant devrait démontrer qu'il a de l'expérience dans la prestation de la gamme de services qui sont nécessaires pour l'initiative de CC 1 800 O-Canada (tel qu'illustré par le service 1 800 O-Canada et le portefeuille de projets de SIP) en identifiant les **jusqu'à 3** projets pertinents de CC.

REEMPLACER par :

Le Répondant devrait démontrer qu'il a de l'expérience dans la prestation de la gamme de services qui sont nécessaires pour l'initiative de CC 1 800 O-Canada (tel qu'illustré par le service 1 800 O-Canada et le portefeuille de projets de SIP) en identifiant **jusqu'à 3** projets pertinents de CC. **Les projets doivent avoir été achevés ou avoir été en cours dans les 5 dernières années précédant la date de publication de cette DDQ (5 octobre 2018).**

h) N-2.2 Références du Répondant en matière d'intégration, de dotation et de recrutement : Modification (p. 52)

EFFACER ce qui suit :

Le Répondant devrait démontrer sa capacité de recenser et de recruter des ressources qualifiées en temps opportun en fournissant jusqu'à 3 projets de référence pour lesquels il a recruté, formé et déployé au moins 175 agents à l'appui du projet de CC d'un client en remplissant le formulaire



Solicitation No. - N° de l'invitation  
G9292-170324  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
G9292-17-0324

Amd. No. - N° de la modif.  
003  
File No. - N° du dossier  
G9292-170324.cy007

Buyer ID - Id de l'acheteur  
cy007  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Projets de référence en matière d'intégration et de dotation fourni à l'annexe C-1.3 « Formulaire de références de projet d'intégration et de dotation » pour chaque projet mentionné.

REEMPLACER par :

Le Répondant devrait démontrer sa capacité de recenser et de recruter des ressources qualifiées en temps opportun en fournissant jusqu'à 3 projets de référence pour lesquels il a recruté, formé et déployé au moins 175 agents à l'appui du projet de CC d'un client en remplissant le formulaire Projets de référence en matière d'intégration et de dotation fourni à l'annexe C-1.3 « Formulaire de références de projet d'intégration et de dotation » pour chaque projet mentionné. Les projets doivent avoir été achevés ou avoir été en cours dans les 5 dernières années précédant la date de publication de cette DDQ (5 octobre 2018).

- i) N-4.4 : clarification (p. 57)  
« à l'heure actuelle » signifie à compter du 5 octobre 2018