



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

Title - Sujet Services d'orientation téléphonique	
Solicitation No. - N° de l'invitation G9292-170324/C	Amendment No. - N° modif. 005
Client Reference No. - N° de référence du client G9292-17-0324	Date 2018-10-31
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$SCY-007-75582	
File No. - N° de dossier cy007.G9292-170324	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2018-11-16	
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: Westall, Susan	Buyer Id - Id de l'acheteur cy007
Telephone No. - N° de téléphone (613) 949-8350 ()	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

#	Question	Réponse
110	Les sites ont été identifiés, mais la séparation n'est nécessaire que pour Service Canada, de sorte que nous ne séparerions pas les locaux avant d'obtenir le contrat. Je ne suis donc pas certain de ce que la DSIC pourrait vérifier et clarifier avant l'attribution du contrat.	<p>Voir la réponse à la question 83 pour connaître les exigences immédiates qui s'appliquent à l'étape de la DDQ.</p> <p>Les exigences relatives à l'étape de la DDP, avant l'attribution du contrat, font l'objet d'un examen et seront énoncées dans les documents finaux de la DDP.</p>
111	N-1.8 - La rétention des employés est une meilleure indication de la solidité d'une organisation que l'ancienneté. Cela pénalise également une organisation qui exploite un centre de contact sous contrat depuis moins de quatre ans, ce qui n'indique pas qu'elle n'est pas en mesure de fournir le service au Canada. La notation des processus existants de recrutement et de rémunération des avantages sociaux varie d'un contrat à l'autre et ne s'applique pas nécessairement à cette exigence. Nous suggérons de noter selon un pourcentage de rétention des employés pour l'ensemble de l'entreprise dans le domaine des centres de contact.	<p>Le Canada reconnaît qu'un fournisseur peut avoir des processus de recrutement et de compensation financière des avantages sociaux des employés qui peuvent varier d'un contrat à l'autre.</p> <p>Le Canada reconnaît que la rétention du personnel permet également de prévoir un meilleur rendement futur.</p> <p>L'exigence relative à l'ancienneté des employés a été modifiée afin d'inclure la rétention moyenne des employés au Canada, calculée sur une période de quatre ans se terminant le 31 juillet 2018.</p> <p>Voir ci-dessous MODIFICATIONS AU DOCUMENT DE LA DDQ.</p>
112	Annexe H : la section 1.0 Exigences en matière d'attestation de sécurité pour l'étape de la DDQ indique que les répondants doivent obligatoirement obtenir une vérification d'organisation désignée (VOD) ou avoir été parrainés pour une VOD avant l'échéance de la DDQ. La section 2.0 Exigences en matière de sécurité pour l'étape de la DDP indique qu'avant l'échéance de la Demande de propositions subséquente, la VOD doit être approuvée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de SPAC et la protection des documents approuvée au niveau PROTÉGÉ B doit être émise par la DSIC pour les deux installations proposées par le soumissionnaire. L'Autorité responsable de l'approvisionnement permettrait-elle aux soumissionnaires qui ne seraient pas en mesure d'obtenir ces approbations avant l'échéance de la DDQ et de la DDP, mais qui pourraient fournir un échéancier qui illustrerait notre capacité d'obtenir les approbations nécessaires avant la mise en œuvre du programme ?	Voir la réponse à la question 110.

113	<p>La section 1.4.3 (page 8 de 100) indique que le modèle de connectivité d'EDSC utilisera plusieurs capacités. Plus précisément :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les services de téléphonie et de traitement des appels seront fournis par l'entremise de l'infrastructure actuelle et de la plateforme CCV de Rogers (migration vers la plateforme CG Genesys/IBM (HCCS) ou une solution de rechange aura lieu dans une phase ultérieure du projet). Les appels seront acheminés aux agents de centre de contact fournis par l'Entrepreneur à l'aide d'un mécanisme établi entre l'Entrepreneur et SPC/Rogers (p. ex., à l'aide de liaisons SIP ou de l'acheminement automatique par l'entremise du RTPC). 2. L'accès à l'infrastructure, à la base de connaissances et aux systèmes d'affaires du gouvernement (p. ex., au besoin, pour appuyer les initiatives des SIP) se fera par IBV sécurisée. Les services d'accès par IBV sécurisé à distance sont fournis par SPC. <p>Veillez préciser : EDSC fournira-t-il les services de télécommunications et la plateforme d'interaction aux fournisseurs pour qu'ils puissent y accéder par IBV, ou le fournisseur doit-il fournir cette technologie ?</p>	<p>Tel qu'indiqué à l'annexe J :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le Canada fournira à l'Entrepreneur l'accès à la plateforme CCV de Rogers. 2. Le Canada fournira tous les services sans frais 1 800. 3. Le Canada fournira la liaison de données requise pour assurer l'accès aux données par l'entremise de l'IBV à toutes les applications nécessaires pour appuyer les services de CC. 4. Le flot de données de l'entrepreneur acheminé au CCV Rogers (p. ex. pour enregistrer les agents selon les disponibilités) doit utiliser l'IBV fourni par le GC. 5. L'Entrepreneur doit fournir la connectivité nécessaire pour permettre le transfert des appels vocaux de la plateforme CCV Rogers fournie par le GC vers les installations et les agents de l'Entrepreneur.
114	<p>L'exigence O-2 Expérience antérieure de projet indique que le Répondant doit citer trois projets qui démontrent qu'il a joué le rôle d'Entrepreneur principal dans des projets de prestation de services de centre de contact, tels que définis à l'annexe A. La section explique que les références d'expérience antérieure de projet pour chaque projet doivent avoir (#4) fourni des Services de centre de contact pour lesquels une vérification indépendante de sécurité des agents a dû être réalisée avant la formation.</p> <p>Un soumissionnaire qui ne pourrait pas démontrer cette expérience antérieure pourrait-il quand même être évalué s'il pouvait démontrer qu'il est en voie de mettre en œuvre un processus approprié avant la vague 1 ?</p>	<p>Le Canada exige que le projet cité en référence ait explicitement nécessité des attestations de sécurité pour les agents. Ces attestations peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, des vérifications policières communes, des attestations du gouvernement du Canada émises par la DSIC, des certificats de sécurité de clients, ou un processus d'attestation de sécurité officiel et documenté équivalent.</p> <p>Comme l'exige le formulaire C-1.1 : « <i>Le Répondant doit déterminer le niveau minimal de vérification de sécurité requis pour tous les agents de prestation de services de centre dans le cadre du projet de référence où le niveau minimal de vérification de sécurité doit inclure la vérification des antécédents des agents.</i> »</p>
115	<p>Quelle est la superficie actuelle du centre d'appels ?</p>	<p>Selon l'annexe J - Énoncé des besoins, section 2 (P16) " Le centre de contact actuel est réparti sur trois sites situés à Ottawa ".</p>

		<p>- 2 sites sont consacrés aux activités ordinaires et couvrent 3.238 m² utiles (Um²) / 3.737 m² locatifs (Rm²)</p> <p>- 1 site est utilisé comme capacité de débordement temporaire en cas de besoin, mais désigné en premier lieu comme site de rétablissement après catastrophe et de continuité des activités et couvre 313 Um² / 366 Rm².</p>
116	<p>Ferons-nous partie d'un consortium avec un autre organisme pour la prestation des services de 1 800 O-Canada ? Serons-nous le centre principal et veillerons-nous à ce que notre partenaire respecte toutes les exigences de la DDQ ? Veuillez indiquer s'il existe une structure de soumission séparée pour ceci.</p>	<p>Toute partie intéressée peut présenter une réponse. Les Répondants peuvent être des particuliers, des sociétés, des coentreprises/consortiums, des partenariats ou toute autre entité juridique, sous réserve des dispositions de l'annexe E, section 15 de la présente DDQ.</p> <p>Les Répondants qui participent à titre de consortiums doivent remplir et soumettre le FORMULAIRE B-2 : DÉCLARATION DE COENTREPRISE/CONSORTIUM à la page 37 du document de la DDQ.</p>
MODIFICATIONS AU DOCUMENT DE LA DDQ		
4	<p>Document de la DDQ, Annexe C – CRITÈRES D'ÉVALUATION ET EXIGENCES RELATIVES À LA SOUMISSION</p> <p>3.0 Évaluation technique</p> <p>N-1.8 Capacité du Répondant - Maintien en poste du personnel (p. 50)</p> <p>EFFACER ce qui suit :</p> <p>Le Répondant devrait démontrer ses antécédents à maintenir le personnel formé en poste en effectuant ce qui suit :</p> <p>1. Indiquer la durée moyenne d'emploi des employés au Canada calculée sur une période de 4 ans se terminant le 31 juillet 2018 (c'est-à-dire le nombre moyen d'années d'emploi chez le Répondant).</p> <p>REEMPLACER par :</p> <p>Le Répondant devrait démontrer ses antécédents à maintenir le personnel formé en poste en effectuant ce qui suit :</p> <p>1. Indiquer la durée moyenne d'emploi et le pourcentage moyen de rétention des employés au Canada calculés sur une période de quatre ans se terminant le 31 juillet 2018 (c.-à-d. durée moyenne d'emploi = nombre moyen d'années d'emploi auprès du Répondant. Taux de rétention = 100 – Taux de roulement).</p>	

Le roulement comprend les démissions et les cessations d'emploi, mais exclut les congés, les réaffectations, les fermetures contractuelles de projets et les vacances. Le taux de roulement doit être calculé comme suit : le nombre total de départs (offres de cessation d'emploi, démissions) de membres de l'équipe divisé par la taille moyenne de l'équipe pendant la période spécifiée.

EFFACER ce qui suit :

Les points seront attribués de la façon suivante :

5 points = Le Répondant a établi une durée moyenne d'emploi de 4 ans ou plus et a fourni une réponse complète et détaillée aux points 2a à 2 d.

4 points = Le Répondant a établi une durée moyenne d'emploi de 4 ans ou plus et a fourni une très bonne réponse détaillée aux points 2a à 2 d.

3 points = Le Répondant a établi une durée moyenne d'emploi de 4 ans ou plus et a fourni une bonne réponse aux points 2a à 2 d; ou, le Répondant a établi une durée moyenne d'emploi de 3 ans ou plus et a fourni au moins une très bonne réponse détaillée aux points 2a à 2 d.

2 points = Le Répondant a établi une durée moyenne d'emploi de 2 ans ou plus et a fourni une réponse passable aux points 2a à 2 d.

1 point = Le Répondant a établi une durée moyenne d'emploi de 2 ans ou plus et a fourni une piètre réponse aux points 2a à 2 d; ou, le Répondant n'a pas établi de taux de maintien en poste et a fourni au moins une bonne réponse détaillée aux points 2a à 2 d.

0 point = la réponse ne répond pas à l'exigence.

REEMPLACER par :

5 points = Le Répondant a établi une durée moyenne d'emploi de 4 ans ou plus, un taux de rétention de 55 % ou plus et a fourni une réponse détaillée et complète aux points 2a à 2d.

4 points = Le Répondant a établi une durée moyenne d'emploi de 4 ans ou plus, un taux de rétention de 55 % ou plus et a fourni une réponse bonne et complète aux points 2a à 2d.

3 points = Le Répondant a établi une durée moyenne d'emploi de 3 ans ou plus, un taux de rétention de 55 % ou plus et a fourni au moins une réponse bonne et complète aux points 2a à 2d.

2 points = Le Répondant a établi une durée moyenne d'emploi de 2 ans ou plus, un taux de rétention de 55 % ou plus et a fourni une réponse correcte aux points 2a à 2d.

1 point = Le Répondant a établi une ancienneté moyenne de 2 ans ou plus, un taux de rétention de 55 % ou plus et a fourni une mauvaise réponse aux points 2a à 2d; ou le Répondant n'a pas établi de taux de rétention, mais a fourni au moins une réponse bonne et complète aux points 2a à 2d.

0 point = La réponse ne répond pas à l'exigence ou le Répondant a établi une durée d'emploi moyenne de moins de deux ans et un taux de rétention de moins de 55 %.