



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. 006
Client Reference No. - N° de référence du client G9292-17-0324	Date 2018-11-05
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
117	<p>DDQ, page 38 de 100, Formulaire B-3, Profil du Répondant</p> <p>La structure du profil établit une distinction entre le Principal fournisseur de ressources pour la transition et la prestation continue des Services de centre de contact et un sous-traitant. Veuillez confirmer que le Membre de l'équipe, que ce soit une partie liée ou un tiers agissant à titre de Principal fournisseur de ressources, n'est pas inclus dans la définition de sous-traitant, et que, par conséquent, toute expérience pertinente du Membre de l'équipe agissant à titre de Principal fournisseur de ressources peut être mentionnée ou incluse avec celle du Principal fournisseur dans sa réponse à la DDQ.</p> <p>Par exemple :</p> <p>1 - GÉNÉRALITÉS Répondant = Société A</p> <p>2 - STRUCTURE DE L'ÉQUIPE DES RÉPONDANTS Principal fournisseur de ressources pour la transition... = Société B Principal fournisseur de ressources pour la prestation continue... = Société B</p> <p>3 - LISTE DES SOUS-TRAITANTS / TIERS FOURNISSEURS Sous-traitant d'autres biens ou services = Société C</p> <p>La question est la suivante : les ressources et l'expérience combinées de l'entreprise A (Répondant) et/ou de l'entreprise B (Membre de l'équipe) sont-elles jugées admissibles et acceptables pour répondre aux critères techniques obligatoires et aux critères techniques notés ? Dans certains critères (p. ex. N-3.2, où il est indiqué que « L'expérience des organisations en sous-traitance ne sera pas acceptée aux fins d'évaluation en réponse à ce critère »), seuls les SOUS-TRAITANTS (Entreprise C) semblent être exclus.</p>	<p>Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium dont la Société B est membre, et que la Société B n'est pas l'Entrepreneur principal en tant que représentant du Répondant (c'est-à-dire le scénario de la Société A tel que présenté), alors :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'expérience de la société B sera considérée comme faisant partie de la coentreprise, sauf indication contraire. 2. L'expérience de la Société B ne sera pas prise en compte lorsque les critères d'évaluation stipulent explicitement que seule la capacité de l'entrepreneur principal, en tant que représentant du soumissionnaire, sera prise en compte comme dans O-2. <p>Si la société B n'est pas membre d'une coentreprise ou d'un consortium, la société B est un sous-traitant du défendeur. Lorsque le Canada exige des capacités de la part du Répondant, les qualifications des sous-traitants ne seront pas considérées comme pertinentes, sauf indication contraire explicite.</p> <p>Tel qu'il est défini à l'annexe A, page 24 :</p> <p>Le Répondant est la personne physique ou morale (ou, dans le cas d'un consortium, les personnes physiques ou morales) qui présente une Réponse.</p> <p>Le formulaire B-3, à la page 38, décrit le Profil du Répondant. La section 2 – « Structure de l'équipe du répondant » exige le(s) nom(s) du Fournisseur principal de ressources pour la transition et du Fournisseur principal de ressources pour la prestation continue de services. Cette section du Profil du Répondant ne doit être remplie que si le Répondant est une coentreprise ou un consortium, car ces Fournisseurs principaux ne sont pas des sous-traitants.</p> <p>Dans les critères d'évaluation obligatoires et notés, le « Répondant » est tel que défini à l'annexe A. Le Répondant n'inclut pas les sous-traitants; par conséquent, les sous-traitants ne seront pas évalués à moins que les critères d'évaluation ne l'indiquent explicitement.</p> <p>Tel qu'il est défini à l'annexe A, page 24 :</p>

		<p>Une coentreprise est une association de deux parties ou plus qui combinent leurs fonds, leurs biens, leurs connaissances, leur expertise ou d'autres ressources dans une entreprise commerciale conjointe, qu'on appelle parfois un consortium, pour répondre ensemble à un besoin. Dans tout contrat, elles seront déterminées comme étant conjointes et individuelles.</p> <p>Le formulaire B-2, à la page 37, est la Déclaration de coentreprise/consortium, et doit être rempli par les Répondants qui présentent une Réponse en tant que joint coentreprise/consortium.</p> <p>Dans les critères d'évaluation obligatoires et notés, si le « Répondant » tel que défini à l'annexe A est une coentreprise ou un consortium, tous les membres de la coentreprise ou du consortium seront évalués, sauf indication explicite dans les critères d'évaluation.</p> <p>Tel qu'il est défini à l'annexe A, page 24 :</p> <p>L'Entrepreneur principal désigne l'Entrepreneur responsable de l'achèvement du projet aux termes d'un contrat conclu avec le responsable fonctionnel de l'emploi. L'Entrepreneur principal assume l'obligation d'achever le projet, y compris (mais sans s'y limiter) les obligations des sous-traitants engagés pour exécuter le projet. Si une coentreprise soumet une Réponse, l'Entrepreneur principal doit être le représentant de la coentreprise.</p> <p>Dans les critères d'évaluation obligatoires et notés, « l'Entrepreneur principal », dans le cas d'une coentreprise présentant une réponse, doit être le représentant de la coentreprise, et seul le représentant de coentreprise sera évalué.</p>
118	Pouvez-vous prolonger le délai de soumission des questions ?	La date limite de soumission des questions est modifiée au jeudi 8 novembre à midi.
119	DDQ, page 41 de 100, O-2, points 3 et 7 : Nous demandons respectueusement que le Canada modifie ces exigences afin d'inclure respectivement 100 (no. 3) et 175 (no. 7) agents travaillant simultanément dans les installations du Répondant ou d'un client. Nous croyons que les références de projets qui démontrent ce	Tel qu'indiqué à la section 1.3 de l'annexe J de la SSQ : « l'Entrepreneur doit fournir et mettre en état de fonctionnement les installations et l'infrastructure et les Services de centre de contact qui sont nécessaires afin de soutenir la vague 1 du service 1 800 O-Canada et des SIP ». L'exigence selon laquelle le Répondant doit avoir démontré qu'il a réalisé des projets de taille et de

	niveau d'expérience et d'expertise dans la prestation de Services de centre de contact ne devraient pas être exclues du seul fait de l'emplacement de la prestation des services, et qu'elles sont, dans tous les cas, importantes et pertinentes pour évaluer la capacité et l'aptitude d'un Répondant à fournir les Services de centre de contact prévus par cette DDQ—en plus des autres critères obligatoires qui assurent que le Répondant possède également l'expérience et les compétences matérielles et technologiques requises en matière d'infrastructure.	portée semblables à partir de ses installations au Canada demeurera inchangée.
120	DDQ, pages 34 à 66 de 100 : En ce qui concerne les ressources de CC (capital humain), les critères techniques obligatoires et notés exigent que le Répondant démontre sa capacité à fournir le nombre requis de ressources. Comment le Canada s'assurera-t-il que le Répondant possède l'expérience et l'expertise nécessaires pour fournir des ressources ayant les qualités nécessaires pour atteindre les normes élevées de service auxquelles s'attendent les Canadiens?	Les exigences établissant le profil des ressources, y compris les compétences linguistiques, seront intégrées à la demande de propositions et aux instruments contractuels connexes. Cela ne fait pas partie de la portée de la DDQ et pourra faire partie de l'évaluation de la demande de propositions.
121	Étant donné qu'il y a des questions cruciales qui requièrent une réponse ou une clarification, nous demandons respectueusement que la date d'échéance soit reportée de deux semaines, c'est-à-dire au 30 novembre 2018.	Nous avons déjà prolongé de deux semaines le délai de soumission des réponses à la DDQ. La date limite de présentation des réponses reste inchangée (le 16 novembre 2018 à 14h00 HAE).
122	R-1.4 and R-4.3: As a follow up to Canada's response to question 82, in Amendment 4, please confirm that Canada does NOT want more than two (2) contact centre sites, or at least will not pay for data connections for more than 2 sites. Would this be true if the Contractor has more than 2 sites that are fully compliant with Canada's security, population and infrastructure specifications? We believe that having three sites provides a more secure environment for business continuity/disaster recovery.	Le Canada n'interdit pas à un fournisseur d'utiliser plus de deux installations. Toutefois, le Canada assurera la connectivité des données et en défraiera le coût pour deux sites du fournisseur seulement.

MODIFICATIONS AU DOCUMENT DE LA DDQ								
5	<p><u>Modification 5 :</u></p> <p>À l'annexe A, page 24 :</p> <p>EFFACER :</p> <p>Un Répondant est la personne physique ou morale (ou, dans le cas d'un consortium, les personnes physiques ou morales) qui présente une Réponse.</p> <p>REEMPLACER par :</p> <p>Un Répondant est la personne physique ou morale (ou, dans le cas d'un consortium, les personnes physiques ou morales) qui présente une Réponse. Il ne comprend pas la société mère, les filiales ou les autres sociétés affiliées du Candidat, ni ses sous-traitants.</p>							
6	<p><u>Modification 6 :</u></p> <p>Page 38, FORMULAIRE B-3 : PROFIL DU RÉPONDANT :</p> <p>EFFACER :</p> <p>2 - STRUCTURE DE L'ÉQUIPE DES RÉPONDANTS</p> <p>REEMPLACER par :</p> <p>2 - STRUCTURE DE L'ÉQUIPE DU RÉPONDANT (à remplir uniquement si le Répondant est une coentreprise ou un consortium)</p>							
7	<p><u>Modification 7 :</u></p> <p><u>À la page 39, Annexe C - Critères d'évaluation et exigences relatives à la soumission, 3.0 Évaluation technique</u></p> <p><u>AJOUTER ce qui suit aux critères indiqués ci-dessous :</u></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 35%;">Critère(s)</th> <th style="width: 65%;">AJOUTER</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>O-1 Profil du Répondant – Organisation de services de base de centre de contact; et</td> <td rowspan="2">Le Répondant doit être l'Entrepreneur principal. Dans le cas d'une coentreprise qui soumet une réponse, l'Entrepreneur principal doit être le représentant de la coentreprise.</td> </tr> <tr> <td>O-2 Profil du Répondant – Expérience antérieure de projet</td> </tr> <tr> <td>O-3 Profil du Répondant – Ressources d'infrastructures de base</td> <td>Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, les emplacements et le nombre d'employés à temps plein au Canada peuvent résulter des ressources combinées de la coentreprise ou du consortium.</td> </tr> </tbody> </table>	Critère(s)	AJOUTER	O-1 Profil du Répondant – Organisation de services de base de centre de contact; et	Le Répondant doit être l'Entrepreneur principal. Dans le cas d'une coentreprise qui soumet une réponse, l'Entrepreneur principal doit être le représentant de la coentreprise.	O-2 Profil du Répondant – Expérience antérieure de projet	O-3 Profil du Répondant – Ressources d'infrastructures de base	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, les emplacements et le nombre d'employés à temps plein au Canada peuvent résulter des ressources combinées de la coentreprise ou du consortium.
Critère(s)	AJOUTER							
O-1 Profil du Répondant – Organisation de services de base de centre de contact; et	Le Répondant doit être l'Entrepreneur principal. Dans le cas d'une coentreprise qui soumet une réponse, l'Entrepreneur principal doit être le représentant de la coentreprise.							
O-2 Profil du Répondant – Expérience antérieure de projet								
O-3 Profil du Répondant – Ressources d'infrastructures de base	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, les emplacements et le nombre d'employés à temps plein au Canada peuvent résulter des ressources combinées de la coentreprise ou du consortium.							

	O-4 Profil du Répondant – Sécurité	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, chaque membre de la coentreprise ou du consortium doit démontrer sa conformité en fournissant un numéro de dossier valide de Certificat de vérification de sécurité délivré par la DSIC qui confirme l'attestation d'une VOD au niveau Protégé B ou la confirmation d'un parrainage.	
	O-5 Profil du Répondant – Viabilité financière	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, chaque membre de la coentreprise ou du consortium doit indiquer dans la Réponse ci-dessous qu'il reconnaît et accepte que le Canada effectue sa propre évaluation de la viabilité financière du membre de la coentreprise ou du consortium.	
	O-6 Profil du Répondant – Emplacement des Installations	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, chaque membre de la coentreprise ou du consortium doit reconnaître et accepter que l'emplacement des Installations des membres de la coentreprise ou du consortium qui seront proposées en réponse à toute demande de propositions résultant de ce processus de passation de marché doit répondre aux exigences 1 et 2 de O-6.	
	N-1.2 Maturité opérationnelle du Répondant – Années	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, le nombre d'années pendant lesquelles le membre de la coentreprise ou du consortium ayant fourni des services de CC pendant le plus grand nombre d'années sera utilisé pour déterminer les points attribués.	
	N-1.3 Maturité opérationnelle du Répondant – Secteur	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, le calcul des adhésions, des récompenses et de l'analyse comparative sera calculé comme la somme de ces mesures pour chacun des membres de la coentreprise.	
	N-1.4 Installations commerciales du Répondant au Canada	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, le nombre d'installations et d'employés sera calculé comme étant la somme du nombre d'installations et d'employés de chacun des membres de la coentreprise.	
	N-1.5 Capacité du Répondant – Gamme des services de CC appuyés pour l'ensemble des clients	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, la gamme des contacts de centres de contact appuyés sera considérée comme la somme des contacts de centres de contact appuyés par chacun des membres de la coentreprise.	
	N-1.6 Capacité du Répondant – Ressources et gestion de CC	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, le nombre d'employés au Canada sera calculé comme étant la somme du nombre d'employés au Canada de chacun des membres de la coentreprise.	

	N-1.7 Capacité du Répondant – Formation	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, le nombre d'employés qui dispensent de la formation sera calculé comme étant la somme du nombre d'employés qui dispensent de la formation de chacun des membres de la coentreprise.	
	N-1.8 Capacité du Répondant – Maintien en poste du personnel	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, la durée moyenne d'emploi et le taux de rétention seront calculés comme étant la moyenne des durées moyennes d'emploi et la moyenne des taux de rétention, de tous les membres de la coentreprise.	
	N-1.9 Capacité du Répondant – Innovations et investissements	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, les exemples requis peuvent être fournis par tous les membres de la coentreprise.	
	N-2.1 Références du Répondant en matière de projets de mise en oeuvre; et N-2.2 Références du Répondant en matière d'intégration, de dotation et de recrutement	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, les références peuvent provenir de tout membre de la coentreprise ou du consortium.	
	N-3.1 Capacité du Répondant – Processus et méthodes	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, les processus et les méthodes documentés peuvent provenir de n'importe quel membre de la coentreprise ou du consortium.	
	N-3.2 Capacité du Répondant – Processus et méthodes	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, l'expérience préalable peut provenir de n'importe quel membre de la coentreprise ou du consortium.	
	N-4.1 Sécurité du Projet – Politique en matière de sécurité	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, la politique globale de sécurité doit être démontrée par chaque membre de la coentreprise ou du consortium.	
	N-4.2 Sécurité du projet – Protection des renseignements personnels	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, la réponse concernant le plan de protection de la vie privée doit être démontrée par chaque membre de la coentreprise ou du consortium.	
	N-4.3 Sécurité du Projet – Rétablissement en cas de catastrophe/Continuité des activités	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, la réponse concernant l'approche globale et le plan de rétablissement après catastrophe doit être démontrée par chaque membre de la coentreprise ou du consortium.	

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.
006
File No. - N° du dossier
G9292-170324.cy007

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

	N-4.4 Sécurité des installations du Répondant	Lorsque le Répondant est une coentreprise ou un consortium, la réponse concernant les mesures de sécurité doit être démontrée par chaque membre de la coentreprise ou du consortium.
--	------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------