

QUESTIONS AND ANSWERS (“QA”) QUESTIONS ET RÉPONSES (“QR”)

ISSUED TO ALL PROPONENTS

TRANSMISES À TOUS LES SOUMISSIONNAIRES

QA No. N° de ces QR :	3
RFP # N° de la DDP :	17180033
RFP Title Titre de la DDP :	Global Travel Management Services Services mondiaux de gestion des voyages
Issue Date Date d'émission :	December 6, 2018 6 décembre 2018
Issue by Auteur :	Teisha Youden

DETAILS OF THIS DOCUMENT

This QA document is being issued to respond to questions submitted by Proponents seeking further clarification.

DÉTAILS SUR CE DOCUMENT

Les présentes questions et réponses sont publiées en vue de répondre aux questions des soumissionnaires qui souhaitent obtenir des précisions.

#	QUESTION	ANSWER RÉPONSE
1	<p>A3.1.4 (Rated)</p> <p>This section refers to an offsite dedicated counsellor for each of the Offerors' regional offices. Aside from Canada, with a combined volume of 2,603 tickets, the remaining individual locations across the globe do not generate enough transactions to make dedicating an agent a viable option. For the purpose of clarification, we define a dedicated agent as being solely responsible for IDRC bookings and no other clients. Should the agent make bookings for IDRC in addition to other GBT clients, then we would define that service under a designated agent. With respect to the regional office support, and taking into consideration these agent definitions, can IDRC kindly re-confirm the required service?</p>	<p>We are okay with your definition of a designated agent and that configuration.</p>

2	<p>A3.5.1 (Mandatory) Unfortunately the following mandatory process is considered non-compliant with GBT standard: When this is not possible, due to the carrier or other operational reasons, the Proponent (Head Office or Regional Partner Office) is to advance credit to the Offerors and invoice the Offerors on a monthly (not individual) basis for the travel tickets purchased during the month. Would IDRC be open to alternate suggestions from both HO and regional locations on how to navigate these rare, but potential issues?</p>	This bullet has been amended. See Amendment # 1.
3	<p>A3.5.2 (Rated) a. With regards to comment: Billing should be in Canadian funds (“CAD”) where possible, and where not possible in U.S. funds (“USD”). Is this applicable to all tickets issued including those regional offices where the local currency may differ from either USD or CAD? b. Based on the preferred billing method(s) outline in the section, are we to understand that IDRC's preference is to pay all global service fees across offices by way of a single invoice with a single currency (either CAD or USD)?</p>	<p>a. The ideal pricing for regional offices should be in USD or CAD for clarity and comparison purposes. Local currency would be the alternate choice if the partner office is unable to bill in USD or CAD.</p> <p>b. Yes, this is correct. This is the <i>preferred method</i> by our accounting department. The monthly invoice should breakdown the fees by office location for clarity.</p>
4	<p>A3.6.2 (Mandatory) Similar to section 3.1.4, there is reference to a dedicated agent required at offerors' office locations, whose main responsibility is working IDRC bookings. For those locations with smaller transactions volume, are we to assume that a designated agent instead of a dedicated agent, would be a viable option to propose?</p>	<p>There is no requirement for the Proponent's Dedicated Councillor to be physically located at any of the office locations. We are ok with you definition of designated agent, instead of dedicated agent.</p>
5	<p>A3.6.3 (Mandatory) In this section, there are references to regional offices under section A3.1.4b. Unfortunately we could not find a related section under A3.1.4b and so hoping for some additional clarification or correction?</p>	Please refer to section A3.1.4 <i>as a whole</i> ; the b was a previous configuration for this section that we missed in updating.
6	<p>Annex B - Financial Proposal Is GBT limited to using the proposed transaction fee table provided, or is there latitude to allow for customized pricing tables that might better lay out our recommended pricing models?</p>	Yes, you can customize the table.

7	<p>Annex E - SCC Background and Travel Data, Page 3, Table B: Spend by type and office Under Domestic # Tickets, 4,507 was entered however the total for that line is 1,083 tickets which would indicate that the # Domestic Tickets should be 450. We have called this out in our proposal for the purpose of accuracy.</p>	We book 1800 domestic tickets; it's one of our biggest destinations.
8	<p>Annex D - CCC Annex E - SCC Do you currently utilize Concur Online Booking Tool in all the regions?</p>	<p>CCC: We do use Concur Online Booking Tool but not in all regions. Concur is used is mainly by head office employees booking simple trips (Domestic, Trans border, 1 – 2 layovers, book hotels and car rentals). Complex trips (international, multiple destinations/layovers) are booked via email or phone. Regional Offices trips are considered complex and they book by emailing/calling the TSP dedicated team in Canada. Last fiscal year (Apr 2017 – Mar 2018) 91% of bookings were offline (email, phone) and only 9% using Concur.</p> <p>SCC: We do not have any regional offices. Our head office used Concur.</p>
9	<p>Annex D - CCC Background Do you have a preferred online tool or direct contract with any online booking tool?</p>	CCC: We use Concur as part of the contract with our current travel services provider. We have no direct contracts with any other booking tools.
10	<p>Annex A, A3.1.1, A3.1.3 We noticed in Annex A - Statement of Work there is a section missing: A3.1.2 and would like to verify whether this is correct.</p>	Yes, that is correct. This is a typo.
11	Is IDRC prepared or able to enter into agreement with a third party for licensing of software that may be proposed as part of the solution and services. This would pertain to either the Management Reporting Tool or Online Booking Tool?	Yes, if that is how the Proponent normally operates.
12	As part of implementing a holistic solution that integrates financial and traveler information from both the Online booking tool and web bookings, what information/ data is required for reporting purposes?	Reporting should include at a minimum all relevant travel information as outlined in section A3.5.4 in the Statement of Work.
13	Is there a current booking tool being used by each department currently?	<p>IDRC: All IDRC travel is currently offline, booked through our current provider's travel agents.</p> <p>CCC: CCC uses Concur to book travel.</p> <p>SCC: SCC uses Concur to book travel.</p>

14	Are there requirements to stay with the current US Visa provider and is there a desire to fully integrate credit card transactions into the financial systems of each department?	<p>IDRC (VISA): At this time IDRC has no intention to change our credit card provider or expense management system in relation to this RFP.</p> <p>CCC: Our credit card provider is BMO/Diners Club (no current requirements to stay with them) and yes we are interested to fully integrate credit card transactions into our ERP system (Unit4/Agresso). This is not part of this RFP's requirements.</p> <p>SCC (AMEX): As for the credit card, we don't believe there is any requirement to stay with our current credit card however we would need to take into consideration the cost and effort it would take to switch to a new credit card. Currently our corporate credit card is used to pay for flights and to put hold for car rentals and hotels. Not all of our employees have corporate credit cards while travelling. This review is not part of this RFP's requirements.</p>
15	We are seeking further clarification as to whether it a mandatory requirement to issue tickets by travel agents remotely dispersed or is the need to have local offices that can assist if needed?	<p>IDRC: The requirement to have travel agents in the same country or region where our employees are located is our current setup. We see value in having the agents in the region with first hand expertise on booking travel for clients out of x country as well as the benefits of being in the same time zone having similar office hours.</p>
16	We seek further clarifications on the business needs of the locations outside of Canada that require local support.	<p>See # 15.</p> <p>The RFP documents cover the regional office business needs in great detail.</p>
17	Is IDRC prepared to enter into agreement with a third party for Implementation and Transition costs?	<p>Yes if that is how the Proponent normally operates when implementing a new client.</p>
18	We seek clarification on financial scenario pricing, are the dedicated counselor fee and Online booking tool fee per reservation or total (ex: hotel reservations Quantity: 15, do you want per or a total for the 15 reservations.	<p>We want to see the <i>per transaction fee</i> schedule. The quantities are for evaluation purposes.</p>

END OF QA – ENGLISH

#	QUESTION	ANSWER RÉPONSE
1	<p>A3.1.4 (Cotée) Cette section fait référence à l'affectation d'un conseiller spécialisé externe pour chaque bureau régional des offrants. En dehors du Canada, avec un volume combiné de 2 603 billets, les autres lieux dans le monde ne génèrent pas suffisamment de transactions pour faire de l'affectation d'un agent spécialisé une option viable. Pour clarifier la définition, un agent spécialisé s'occupe uniquement des réservations pour le CRDI et d'aucun autre client. Si l'agent fait des réservations pour le CRDI et pour d'autres clients de GBT, nous définirions ce service comme celui d'un agent désigné. En ce qui concerne l'appui aux bureaux régionaux et en tenant compte de ces définitions de l'agent, le CRDI pourrait-il préciser à nouveau le service qui est demandé?</p>	<p>Nous sommes d'accord avec votre définition de l'agent spécialisé et avec cette configuration.</p>
2	<p>A3.5.1 (Obligatoire) Malheureusement, le processus obligatoire suivant est jugé incompatible avec la norme de GBT : Lorsque cela n'est pas possible pour une raison inhérente au transporteur ou pour un autre motif opérationnel, le soumissionnaire (siège social ou bureau régional partenaire) avancera la somme aux offrants et leur enverra une facture mensuelle (et non individuelle) pour les billets achetés pendant le mois. Le CRDI accepterait-il d'examiner d'autres suggestions émanant à la fois du siège social et des bureaux régionaux pour traiter ces situations rares, mais possibles?</p>	<p>Ce point a été modifié. Se reporter à la modification n° 1.</p>
3	<p>A3.5.2 (Cotée) a. À propos du commentaire : La facturation doit être en dollars canadiens (« CAD ») dans la mesure du possible et, lorsque cela n'est pas possible, en dollars américains (« USD »). Cela s'applique-t-il à tous les billets émis, y compris pour les bureaux régionaux dont la devise locale peut être différente du dollar américain ou canadien? b. D'après la ou les méthodes de facturation privilégiées indiquées dans la section, devons-nous comprendre que le CRDI préfère payer tous les frais de services internationaux des bureaux au moyen d'une facture unique établie avec une devise unique (CAD ou USD)?</p>	<p>a. La tarification idéale devrait être en USD ou en CAD pour les bureaux régionaux aux fins de clarté et de comparaison. Si le bureau partenaire n'est pas en mesure de facturer en USD ou en CAD, la devise locale est une autre option. b. Oui, c'est exact. Il s'agit du <i>mode de paiement privilégié</i> de notre service comptable. La facture mensuelle doit comporter une ventilation des frais par bureau pour plus de clarté.</p>

4	<p>A3.6.2 (Obligatoire) Comme dans la section 3.1.4, il est fait référence à un agent spécialisé dans les bureaux des offrants, avec pour principale tâche de s'occuper des réservations du CRDI. Pour les emplacements qui ont un faible volume de transactions, pouvons-nous supposer qu'un agent désigné serait une option viable à proposer plutôt qu'un agent spécialisé?</p>	<p>Rien n'oblige le conseiller spécialisé du soumissionnaire à être physiquement installé sur le lieu d'un bureau, quel qu'il soit. Nous sommes d'accord avec votre suggestion de définition d'un agent désigné au lieu d'un agent spécialisé.</p>
5	<p>A3.6.3 (Obligatoire) Cette section comporte des références aux bureaux régionaux dans la section A3.1.4b. Malheureusement, nous n'avons pas trouvé de section A3.1.4b et nous espérons recevoir des éclaircissements ou une correction?</p>	<p>Veillez-vous reporter à la section A3.1.4 <i>globale</i>; le point b était présent dans une configuration précédente de cette section et n'a pas été mis à jour correctement.</p>
6	<p>Partie B – Proposition financière Est-ce que GBT doit se limiter à utiliser le tableau des frais de transaction proposé, ou y a-t-il une latitude qui autoriserait des tableaux de tarification personnalisés correspondant mieux à nos modèles de tarification recommandés?</p>	<p>Oui, vous pouvez personnaliser le tableau.</p>
7	<p>Annexe E – Contexte et données sur les déplacements du Conseil canadien des normes (CCN), Page 3, Tableau B : Dépenses par type et par bureau Le nombre de billets saisi pour les déplacements intérieurs est de 4 507, mais le total de cette ligne s'élève à 1 083 billets, ce qui semble indiquer que le nombre de billets pour les déplacements intérieurs devrait s'élever à 450. Nous l'avons inclus dans notre proposition pour des raisons d'exactitude.</p>	<p>Nous réservons 1 800 billets pour les déplacements intérieurs, c'est l'une de nos destinations principales.</p>
8	<p>Annexe D – Corporation commerciale canadienne (CCC) Annexe E – Conseil canadien des normes (CCN) Utilisez-vous actuellement l'outil de réservation en ligne Concur dans toutes les régions?</p>	<p>CCC : Nous utilisons l'outil de réservation en ligne Concur, mais pas dans toutes les régions. Nous utilisons Concur principalement pour réserver des déplacements simples des employés du siège social (vols intérieurs, transfrontaliers, une ou deux escales, réservations d'hôtels et locations de voitures). Les déplacements complexes (internationaux, plusieurs destinations ou escales) sont réservés par courriel ou par téléphone. Les voyages des bureaux régionaux sont considérés comme des déplacements complexes et sont réservés par courriel ou en appelant l'équipe spécialisée du fournisseur de services de voyage au Canada. Au cours du dernier exercice (avril 2017-mars 2018); 91 % des réservations ont été faites hors ligne (courriel, téléphone) et seulement 9 % à l'aide de Concur.</p> <p>CCN : Nous n'avons pas de bureaux régionaux. Notre siège social utilise Concur.</p>

9	Annexe D – Contexte de la CCC Avez-vous un outil en ligne favori ou un contrat direct avec un outil de réservation en ligne?	CCC : Nous utilisons Concur dans le cadre du contrat avec notre fournisseur actuel de services de voyage. Nous n'avons aucun contrat direct avec un autre outil de réservation.
10	Annexe A, A3.1.1, A3.1.3 Nous avons constaté l'absence de la section A3.1.2 dans l'annexe A – Énoncé des travaux, et nous voulons vérifier si c'est exact.	Oui, c'est exact. Il s'agit d'une erreur.
11	Le CRDI est-il prêt ou en mesure de conclure un accord avec un tiers pour la licence d'un logiciel qui pourrait être proposé dans le cadre de la solution et des services? Cela concernerait l'outil de production de rapports de gestion ou l'outil de réservation en ligne.	Oui, si c'est ainsi que le soumissionnaire travaille habituellement.
12	En ce qui concerne la mise en oeuvre d'une solution globale qui intègre les renseignements financiers et sur le voyageur provenant aussi bien de l'outil de réservation en ligne que des réservations sur Internet, quels sont les renseignements et les données requis pour la production des rapports?	Les rapports devraient comprendre au minimum tous les renseignements pertinents sur le voyage, tels qu'ils sont décrits dans la section A3.5.4 de l'énoncé des travaux.
13	Existe-t-il un outil de réservation utilisé par tous les ministères à l'heure actuelle?	CRDI : Pour le moment, tous les déplacements du CRDI sont réservés hors ligne, par l'entremise des agents de voyage de notre fournisseur actuel. CCC : La CCC utilise Concur pour réserver les voyages. CCN : Le CCN utilise Concur pour réserver les voyages.
14	Existe-t-il des exigences stipulant qu'il faut conserver le fournisseur actuel aux États-Unis pour la carte Visa, ou y a-t-il une volonté d'intégrer pleinement les transactions par carte de crédit dans les systèmes financiers de chaque ministère?	CRDI (VISA) : À l'heure actuelle, le CRDI n'envisage pas de changer son fournisseur de cartes de crédit ou son système de gestion des dépenses pour ce qui a trait à la présente demande de propositions. CCC : Notre fournisseur de cartes de crédit est BMO/Diners Club, et il n'y a aucune exigence de le conserver. Oui, nous sommes intéressés par l'intégration complète des transactions par cartes de crédit dans notre système de planification des ressources d'entreprise (Unit4/Agresso). Ceci ne fait pas partie des exigences de la présente demande de propositions. CCN (AMEX) : Nous ne pensons pas qu'il y a une quelconque exigence de conserver notre carte de crédit actuelle; toutefois, nous devons prendre en compte les coûts et les efforts nécessaires pour adopter une nouvelle carte de crédit. Actuellement, nous utilisons notre carte de crédit institutionnelle pour payer les vols et pour la caution des locations de voiture et des hôtels. Nos employés ne disposent pas tous d'une carte de crédit institutionnelle quand ils voyagent. Ceci ne fait pas partie des exigences de la présente demande de propositions.

15	Nous recherchons des éclaircissements supplémentaires pour savoir si la délivrance de billets par des agents de voyage dispersés à distance est obligatoire ou si des bureaux locaux peuvent aider au besoin.	CRDI : Notre configuration actuelle exige que les agents de voyage soient dans le pays ou la région où nos employés sont installés. Nous attribuons de la valeur au fait d'avoir des agents dans la région, avec une expertise directe de la réservation de voyages pour les clients partant d'un pays X, et qui présentent également l'avantage d'être dans le même fuseau horaire avec des heures d'ouverture des bureaux similaires.
16	Nous aimerions avoir des éclaircissements supplémentaires au sujet des besoins opérationnels des emplacements hors du Canada qui nécessitent un soutien local.	Voir le point n° 15. Les documents de la DDP traitent en détail des besoins opérationnels des bureaux régionaux.
17	Le CRDI est-il prêt à conclure un accord avec une tierce partie pour les coûts de mise en oeuvre et de transition?	Oui, si c'est ainsi que le soumissionnaire travaille habituellement pour la mise en oeuvre de services destinés à un nouveau client.
18	Nous aimerions obtenir des éclaircissements au sujet du prix du scénario financier : les frais du conseiller spécialisé et les frais de l'outil de réservation en ligne concernent-ils chaque réservation ou le total? Par exemple, pour 15 réservations d'hôtel, voulez-vous connaître les frais par réservation ou obtenir un total pour les quinze?	Nous voulons voir la liste des <i>frais par transaction</i> . Les quantités sont demandées à des fins d'évaluation.

FIN DE LA SECTION QR - FRANÇAIS
