



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

Quebec

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

Systems Software Procurement Division / Division des
achats des logiciels d'exploitation
Terrasses de la Chaudière
4th Floor, 10 Wellington Street
4th etage, 10, rue Wellington
Gatineau
Quebec
K1A 0S5

Title - Sujet Solution de la mesagerie	
Solicitation No. - N° de l'invitation EN578-180003/A	Amendment No. - N° modif. 004
Client Reference No. - N° de référence du client EN578	Date 2019-03-01
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$\$EE-007-34535	
File No. - N° de dossier 007ee.EN578-180003	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2019-03-06	
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: Morin, Paul	Buyer Id - Id de l'acheteur 007ee
Telephone No. - N° de téléphone (873) 354-3894 ()	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

Solicitation No. - N° de l'invitation
EN578-180003
Client Ref. No. - N° de réf. du client
K7D40-190612

Amd. No. - N° de la modif.
004
File No. - N° du dossier
K7D40-190612

Buyer ID - Id de l'acheteur
007ee
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

La présente modification #003 à la demande de propositions (DP) est publiée pour répondre aux questions de l'industrie.

QUESTIONS ET RÉPONSES

Question n° 1: 7.3 (b): Est-ce que cette section s'applique aux fournisseurs de Logiciel-Service (LS) qui ne créent pas de propriété intellectuelle (PI) qui sont assignés aux clients? Est-il possible de stipuler dans un document que le revendeur de LS ne créera pas de renseignements généraux dans le cadre du travail qui sera exécuté, autres que les données traitées à la suite de l'utilisation de la plate-forme LS par le Canada?

Réponse n° 1: 7.3 (b) de la partie 7 – Clauses du contrat subséquent demeurent inchangées et les Conditions générales supplémentaires 4007 sont supprimées et remplacées par les Conditions générales supplémentaires 4006.

Question n° 2: 7.7 Puisque le lien inclut toutes les modalités possibles pour divers types d'industries, pouvez-vous préciser lesquels des modalités s'appliquent à des fournisseurs de LS? Également, des modalités additionnelles devront être ajoutées dû à l'accès et l'utilisation de notre plateforme LS. Ou pouvons-nous inclure des modalités additionnelles?

Réponse n° 2: Le lien inclus dans 7.7 fournit une liste des clauses d'approvisionnement et des conditions générales de même que les instructions détaillant la façon dont ces clauses et conditions sont utilisées. Les clauses applicables ont été incorporées dans la partie 7 – Clauses du contrat subséquent.

Il appartient au soumissionnaire de préparer sa soumission conformément aux instructions contenues dans la demande de soumissions. Toute modification proposée des conditions générales de la présente DP sera considérée comme une soumission conditionnelle et qu'une telle soumission sera perçue comme non recevable par le Canada. Les soumissionnaires doivent soulever leurs préoccupations précises en demandant des éclaircissements, conformément à la clause 2.4 Demandes de renseignements – En période de soumission figurant à la Partie 2 – Instructions à l'intention des soumissionnaires.

Question n° 3: 7.7.1: Si un fournisseur de LS peut accepter la majorité des modalités de cette section, autre que la Résiliation de la Solution MTDP pour des raisons de commodité, est-ce qu'on peut spécifier dans le libellé du document que la Résiliation de la Solution MTDP pour des raisons de commodité ne s'applique pas?

Réponse n° 3: Il appartient au soumissionnaire de préparer sa soumission conformément aux instructions contenues dans la demande de soumissions. Toute modification proposée des conditions générales de la présente DP sera considérée comme une soumission conditionnelle et qu'une telle soumission sera perçue comme non recevable par le Canada. Les soumissionnaires doivent soulever leurs préoccupations précises en demandant des éclaircissements, conformément à la clause 2.4 Demandes de renseignements – En période de soumission figurant à la Partie 2 – Instructions à l'intention des soumissionnaires.

Question n° 4: 7.7.2: (même question que pour 7.3(b)) - Est-ce que cette section s'applique aux fournisseurs de LS qui ne créent pas de PI qui sont assignés aux clients? Est-il possible de stipuler dans un document que le revendeur de LS ne créera pas de renseignements généraux dans le cadre du travail qui sera exécuté, autres que les données traitées à la suite de l'utilisation de la plate-forme LS par le Canada?

Réponse n° 4: 4007 est seulement applicable s'il y a un élément de PI et Canada détiendra les droits sur les renseignements originaux.

Ce faisant, la clause 7.3 Propriété de la partie 7 – Clauses du contrat subséquent est supprimée entièrement et remplacée par ce qui suit :

7.3 Propriété

- (a) Le Canada reconnaît que la Solution MTDP est la propriété de l'entrepreneur ou de son concédant de licence et que cette propriété n'est pas transférée au Canada. Par conséquent, toute référence à quelque partie que ce soit de la Solution MTDP dans le contrat comme un livrable doit être interprétée comme une référence aux droits d'accès et d'utilisation de celle-ci et non à sa propriété.
- (b) Le Canada reconnaît que dans le cadre de la garantie et du soutien concernant la Solution MTDP (s'ils sont exigés aux termes du contrat), l'entrepreneur et ses employés, mandataires et sous-traitants peuvent élaborer et partager avec le Canada des idées, du savoir-faire, des techniques d'enseignement et d'autres propriétés intellectuelles. Sauf disposition contraire dans le contrat, la propriété intellectuelle demeurera la propriété de l'entrepreneur. Ce dernier pourra l'utiliser comme bon lui semble, y compris dans les services fournis auprès de ses autres clients, tant et aussi longtemps qu'il respecte les dispositions de confidentialité du contrat, à la condition que le Canada ait également le droit perpétuel d'utiliser cette propriété intellectuelle à ses propres fins, sans frais supplémentaires. L'entrepreneur convient que toutes les données, le savoir-faire ou autre propriété intellectuelle créés par le Canada ou qui lui appartiennent demeureront la propriété de ce dernier, qu'il s'agisse de données créées, traitées ou sauvegardées en utilisant la Solution MTDP.

Également, la clause 2.7 Fondement du titre du Canada sur les droits de propriété intellectuelle de la Partie 2 – Instructions à l'intention des soumissionnaires est supprimée entièrement.

Question n° 5: 7.9: Est-ce qu'il serait acceptable qu'un entrepreneur soumette une structure de soutien similaire à celle-ci?

- **Heures de soutien** (courriel et téléphone): lundi au vendredi 1h – 18h PST, samedi et dimanche – 6h – 18h HSP

- **Délais de réponse:**

Critique – Délais de réponse initial: 30 minutes 24X7

Majeur – Délais de réponse initial: 1 heure ouvrable

Mineur – Délais de réponse initial: 2 heures ouvrable

Amélioration – Délais de réponse initial: 1 jour ouvrable

Définitions:

Critique – Questions de production critique qui touchent tous les clients, incluant la non-disponibilité du système et des problèmes d'intégrité des données, avec aucune solution de rechange disponible (non lié à nos heures normales de soutien)

Majeur – La question de la production ayant des répercussions sur la majorité des clients, la perte de la fonctionnalité et/ou la performance considérablement dégradé, la question est persistante avec aucune solution de rechange disponible (lié à nos heures normales de soutien)

Mineur – Tout problème de système problème qui touche la fonctionnalité ou a un impact sur sa performance, solution de rechange pourrait être possible, mais n'est pas viable (lié à nos heures normales de soutien)

Amélioration – Toute demande de fonctionnalité désirée, demande d'information pour la capacité de l'application, l'aide avec la mise en œuvre, ou un problème avec le système qui touche un petit nombre d'utilisateurs avec une solution de rechange acceptable disponible (lié à nos heures normales de soutien)

Réponse n° 5: La section (b) Services de soutien continu de la partie 7 – Clauses du contrat subséquent est supprimée et remplacée par ce qui suit :

(b) **Services de soutien continu**

L'entrepreneur doit soutenir la gestion efficace de la Solution MTDP sur le plan des activités opérationnelles quotidiennes, pour le développement et autres activités connexes notamment :

- (i) Fournir des outils et des processus consignés pour offrir le soutien nécessaire de la Solution MTDP;
- (ii) Fournir un soutien aux niveaux spécifiés ci-dessous:

Type	Soutien opérationnel		Soutien technique pour autres services et activités
Disponibilité du soutien par courriel	Doit être disponible 24 heures par jour, 365 jours par an.		Doit être disponible pendant les heures ouvrables (HNE).
Disponibilité du soutien par téléphone	Doit être disponible 24 heures par jour, 365 jours par an.		Doit être disponible pendant les heures ouvrables (HNE).
Degré d'importance de l'erreur et temps de réponse requis	Définition des degrés d'importance (Le degré d'importance de l'erreur sera déterminé de façon raisonnable par le Canada qui en informera l'entrepreneur dans sa communication initiale)	Temps de réponse requis par degré d'importance	Aucun degré d'importance requis L'entrepreneur doit fournir une réponse dans un délai d'une journée ouvrable depuis le temps initial de la demande initiale du client.
	Degré 1 : défaillance de la Solution MTDP qui empêche l'utilisateur d'utiliser ledit programme, ce qui a des répercussions critiques pour ses objectifs	L'entrepreneur doit fournir une réponse dans un délai de 60 minutes depuis le temps initial de la communication initiale du client.	
	Degré 2 : défaillance de la Solution MTDP qui en restreint considérablement l'exploitation par l'utilisateur	L'entrepreneur doit fournir une réponse dans un délai de 2 heures depuis le temps initial de la communication initiale du client.	
	Degré 3 : défaillance touchant certaines fonctions de la Solution MMTDP qui ne sont pas critiques pour l'ensemble des opérations de l'utilisateur	L'entrepreneur doit fournir une réponse dans un délai de 3 heures depuis le temps initial de la communication initiale du client.	
Méthode de la réponse	L'entrepreneur doit répondre à tous les courriels (les courriels générés automatiquement ne seront pas réputés satisfaire à cette exigence). L'entrepreneur doit répondre ou retourner tous les appels (avec un agent de service en direct).		
Référence à l'énoncé des besoins	Tel que décrit au numéro 13 dans 10. Exigences de la Solution MTDP de l'Annexe A – Énoncé des besoins.		Tel que décrit au numéro 14 dans 10. Exigences de la Solution MTDP de l'Annexe A – Énoncé des besoins.
Web	Le site Web de l'entrepreneur doit être disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an, 98,5% du temps		

Toute défaillance logicielle relevée dans la Solution MTDP (c.-à-d. les bogues, les fonctions qui ne s'exécutent plus correctement, les vulnérabilités en matière de sécurité, etc.) doit être corrigée dans un délai convenant aux deux parties. Si les parties sont incapables de convenir d'un délai et que le Canada est contraint de mettre la Solution MTDP hors service, l'application sera jugée non disponible en ce qui a trait à la norme de service inclus dans la section 10. Exigences de la Solution MTDP de l'annexe A.

- (i) **Soutien par courriel** : L'entrepreneur doit fournir un soutien par courriel à l'adresse courriel de l'entrepreneur à **(sera complété à l'attribution du contrat)** _____, en anglais, selon les niveaux de support référencés ci-dessus, conformément à la section 10. Exigences de la Solution MTDP de l'annexe A. L'entrepreneur doit répondre à tous les courriels (les courriels générés automatiquement ne seront pas pris en considération aux fins de cette exigence) dans un délai d'un jour ouvrable suivant l'heure du courriel initial du client.
- (ii) **Assistance téléphonique**: l'entrepreneur doit fournir l'assistance technique par l'intermédiaire de sa ligne sans frais **(sera complété à l'attribution du contrat)** _____, en anglais, selon les niveaux de support référencés ci-dessus. L'entrepreneur doit répondre à tous les appels (avec un agent de service en direct). Le personnel de l'entrepreneur doit être qualifié et capable de répondre aux questions du client et, dans la mesure du possible, pouvoir résoudre les problèmes des utilisateurs du Client par téléphone et donner des conseils sur la Solution MTDP.
- (iii) **Soutien Web** : L'entrepreneur doit fournir au Canada des services de soutien technique par l'entremise d'un site Web qui doit comprendre, à tout le moins, une foire aux questions et des outils de soutien en ligne. Le site Web de l'entrepreneur doit offrir du soutien en français et en anglais. Les administrateurs du Canada doivent pouvoir accéder au site Web selon les niveaux de support référencés ci-dessus. L'adresse du site Web de l'entrepreneur est la suivante : **(sera complété à l'attribution du contrat)** _____.

(Remarque à l'intention des soumissionnaires : l'autorité contractante indiquera les renseignements qui précèdent au moment de l'attribution du contrat.)

(i) **Niveau minimal de service**

- 1) La Solution MTDP doit être disponible 99,95 % du temps.
- 2) L'entrepreneur doit aviser le responsable technique (par téléphone et par courriel) de toute violation ayant une incidence sur la sécurité ou de tout fait qui amène l'entrepreneur à croire qu'un risque de violation est imminent, 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, et selon le délai indiqué dans un délais de 60 minutes depuis l'heure de la violation.
- 3) La Solution MTDP doit envoyer toutes les notifications dans les 30 secondes suivant l'envoi de la notification à la Solution MTDP.

Question n° 6: 7.9 (b): Les fournisseurs de mobilisation mobile LS ne fournissent pas d'accord sur les niveaux de service en fonction du temps d'envoi du volume des messages mais plutôt en fonction du temps de disponibilité de leur service (site internet). Ceci est imputable au système de notification diffusé d'Apple (SNDA) et les messages nuagiques de Google (MNG) étant la fin exécutante de tous les messages pousser. Ou pouvons-nous ajouter cette clarification avec la réponse de la DP?

Réponse n° 6: L'exigence précisée inclus dans 7.9 (b) iii) (i) 3) de la partie 7 – Clauses du contrat subséquent est supprimée et remplacée par ce qui suit :

La Solution MTDP doit envoyer toutes les notifications au service de notification poussée d'Apple (SNPA) et Messages de Nuage de Google (MNG) dans les 30 secondes suivant l'envoi de la notification à la Solution MTDP.

Question n° 7: 7.13.1 (c): SaaS mobile engagement vendors do not have control over the volume of devices that become available to receive push notifications, normal billing process besides the bi-annual payment request, is there will be a CPM overage charge should a client go over the contracted amount of devices. Where would we put this clarification within the RFP response?

Réponse n° 7: Il appartient au soumissionnaire de préparer sa soumission conformément aux instructions contenues dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent fournir des prix tels que prescrits dans la pièce jointe 3.3 à la partie 3 de la demande de soumission. Toute modification proposée des conditions générales de la présente DP sera considérée comme une soumission conditionnelle et qu'une telle soumission sera perçue comme non recevable par le Canada. Les soumissionnaires doivent soulever leurs préoccupations précises en demandant des éclaircissements, conformément à la clause 2.4 Demandes de renseignements – En période de soumission figurant à la Partie 2 – Instructions à l'intention des soumissionnaires.

Question n° 8: 7.13.9 (a) (i, ii): If the requested service credits to do not apply to SaaS mobile engagement vendors billing policies, where would that be addressed within the RFP response?

Réponse n° 8: Il appartient au soumissionnaire de préparer sa soumission conformément aux instructions contenues dans la demande de soumissions. Toute modification proposée des conditions générales de la présente DP sera considérée comme une soumission conditionnelle et qu'une telle soumission sera perçue comme non recevable par le Canada. Les soumissionnaires doivent soulever leurs préoccupations précises en demandant des éclaircissements, conformément à la clause 2.4 Demandes de renseignements – En période de soumission figurant à la Partie 2 – Instructions à l'intention des soumissionnaires.

Question n° 9: 7.17: Est-ce que cette section indique qu'il n'est pas nécessaire que le site Web conditions s'appliquent, mais seulement celles inscrites dans le présent document (a) à (e), 7.18, 7.19, 7.20 sont les termes juridiques pertinents?

Réponse n° 9: Les termes juridiques du contrat subséquent sont inclus sous la partie 7 – Clauses du contrat subséquent.

La clause 7.7.2 – Conditions générales supplémentaires est supprimée et remplacée par :

7.7.2 Conditions générales supplémentaires

(a) Conditions générales supplémentaire:

- (i) 4006 (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux;
- appliquent au contrat et en font partie intégrante.

La clause 7.17 – Ordre de priorité des documents est supprimée et remplacée par :

7.17 Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur la liste.

- (a) les articles de convention;
- (b) les conditions générales supplémentaires :
- (i) 4006 (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux;
- (c) les conditions générales 2030 (2016-04-04), Conditions générales – besoins plus complexes de biens;
- (d) l'Annexe A, Énoncé des besoins;
- (e) l'Annexe B, Base de paiement;
- (f) la soumission de l'entrepreneur datée du ____ (insérer la date de la soumission à son attribution), telle qu'elle a été clarifiée le ____ « ou » telle qu'elle a été modifiée le ____ (*insérer la ou les dates de la ou des clarifications ou de la ou des modifications, s'il y a lieu*), à l'exclusion des modalités de l'éditeur de logiciels pouvant faire partie de la soumission, des dispositions sur la limitation de la responsabilité et des modalités intégrées dans la soumission par renvoi (y compris par hyperlien).

Solicitation No. - N° de l'invitation
EN578-180003
Client Ref. No. - N° de réf. du client
K7D40-190612

Amd. No. - N° de la modif.
004
File No. - N° du dossier
K7D40-190612

Buyer ID - Id de l'acheteur
007ee
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Question n° 10: Il y a une demande de fournir des prix pour le stockage des données. Notre seul moyen de charger pour le stockage des données en ce qui concerne la taille du TO est pour les biens image mobile si vous voulez utiliser notre service de RPC (Réseau de prestation de contenu). Il n'est pas clair si cela sera nécessaire pour le fournisseur choisi. Pouvez-vous confirmer?

Réponse n° 10: Il appartient au soumissionnaire de préparer sa soumission conformément aux instructions contenues dans la demande de soumissions. Toute modification proposée des conditions générales de la présente DP sera considérée comme une soumission conditionnelle et qu'une telle soumission sera perçue comme non recevable par le Canada. Les soumissionnaires doivent soulever leurs préoccupations précises en demandant des éclaircissements, conformément à la clause 2.4 Demandes de renseignements – En période de soumission figurant à la Partie 2 – Instructions à l'intention des soumissionnaires. Les soumissionnaires sont renvoyés à 3.3 Section II : Soumission financière de la Partie 3 – Instructions pour la préparation de soumissions pour obtenir de plus amples renseignements sur les prix doivent être inclus avec la soumission.

ALL OTHER TERMS AND CONDITIONS REMAIN UNCHANGED.