



SERVICES PARTAGÉS CANADA

Modification n° 006

à la demande de propositions pour la solution d'outils de gestion des services de technologie de l'information (GSTI)

N° de la demande de soumissions	30190	Date	6 mars 2019
N° de dossier GCDocs		N° de référence du SEAOG	PW-19-00841613

Cet amendement est émis pour publier des documents et répondre aux questions 108, 131, 132, 156, 181, 183, 187, 235-236, 238, 242-243, 246 & 251. Sauf si elle est formellement modifiée par la présente, la demande de propositions demeure inchangée.

Remarque: La deuxième période de questions se terminera à 23 h 59 le 12 mars 2019.

LA PRÉSENTE MODIFICATION À LA DEMANDE DE PROPOSITIONS (DP) VISE À :

1. Publier les réponses du Canada aux questions posées 96-107,109-130, 133-155, 157-180, 182, 184-186, 188-234, 237, 239-241, 244-245, 247-250, 252-253
2. Modifications
3. Supprimer et remplacer pièce jointe 4,2: évaluation technique
4. Supprimer et remplacer l'annexe A – Énoncé des travaux
5. Supprimer et remplacer GSTI DP

1. PUBLIER LES RÉPONSES DU CANADA AUX QUESTIONS POSÉES

QUESTION 108

Pour 2.3 E-2.2, pouvez-vous définir « l'anglais canadien » et expliquer pourquoi est-il important de le différencier de l'anglais britannique et américain?

RÉPONSE 108

La référence à l'anglais canadien a été supprimée. Veuillez consulter la modification 15 ci-dessous.

QUESTION 131

Étant donné que SPC semble souhaiter un partenariat à long terme, le gouvernement accorde-t-il de l'importance à la stabilité et à la viabilité financière du fournisseur de logiciels?

RÉPONSE 131

Voir la pièce jointe 4.2 – Évaluation technique, incluant le critère O-3, Références de l'entreprise, logiciel de l'outil de GSTI, ainsi que le critère C-2, Projets cités en références, logiciel de l'outil de GSTI. Voir aussi la réponse 132.

QUESTION 132

Veuillez expliquer pourquoi SPC n'a pas inclus l'exigence de communiquer des renseignements financiers et d'autres renseignements accessibles au public et vérifiables qui permettraient de déterminer la viabilité des fournisseurs.

RÉPONSE 132

Voir les instructions uniformisées de SPC concernant les documents d'approvisionnement n° 1.4, section 1.21 Rejet d'une soumission pour échec lors de l'évaluation de la capacité financière (nom du fichier : ssc_standard_instructions_1.4_en.pdf).

QUESTION 156

itsm_rfp_fr, 4.3 c), Évaluation financière, pendant combien de temps les tarifs horaires des ressources doivent-ils être en vigueur?

RÉPONSE 156

Comme indiqué dans la pièce jointe 4.3, Annexe 1 – Tableaux de tarification des propositions financières (voir la modification 002 de la DP), le tarif quotidien proposé s'applique à la période contractuelle initiale de trois ans. À partir de la quatrième année (et pour chaque année optionnelle suivante), les tarifs quotidiens sont assujettis à un rajustement des prix. Voir la modification 19 de la DP incluse dans la modification n° 006 de la DP.

QUESTION 181

SPC fournira-t-il des services de traduction pour les documents d'orientation?

RÉPONSE 181

Non. Comme indiqué à l'annexe A, EDT, section 10 – Exigences relatives aux services de formation, le matériel de formation doit être fourni en anglais et en français. Voir également la modification 16 ci-dessous.

QUESTION 183

Si un proposant est une coentreprise et que le membre principal de la coentreprise possède l'ASI exigée, tous les membres de la coentreprise sont-ils aussi tenus de posséder l'ASI exigée?

RÉPONSE 183

Oui.

QUESTION 187

En ce qui concerne la pièce jointe 4.3, annexe 1 – Tableaux des prix des propositions financières, et le tableau 1 – Taux journaliers, nous demandons à SPC de définir le niveau d'expérience recherché dans le tableau Taux journaliers. Plus précisément, SPC est-il à la recherche de ressources juniors (moins de cinq ans), intermédiaires (cinq à dix ans) ou seniors (plus de dix ans). Cela est important pour que tous les entrepreneurs puissent fournir un barème de taux de compétences équivalent.

RÉPONSE 187

Comme stipulé à la section 2.2 a) de l'annexe A de l'EDT, « L'entrepreneur est responsable de la supervision de la qualité des travaux livrés par ses ressources ainsi que de leur gestion pour s'assurer que les travaux sont exécutés dans les limites du budget et du calendrier établis dans le contrat », y compris les AT ultérieures. SPC prévoit que la majorité des AT seront livrées selon un prix ferme. Bien que SPC s'attende à ce que bon nombre des ressources se trouvent au niveau senior ou intermédiaire, il incombe à l'entrepreneur de déterminer ses besoins en ressources. En ce qui concerne les AT exécutées sur une base journalière, SPC s'attendrait à ce que des ressources de haut niveau offre du soutien pour respecter la majorité de ces exigences. Les soumissionnaires devraient proposer un tarif quotidien qui reflète la stratégie de ressourcement prévue.

Voir également la modification 17 ci-dessous.

QUESTION 235

En ce qui concerne les références demandées, SPC peut-il fournir des détails sur la façon dont la vérification des références sera effectuée, c.-à-d. les références seront-elles contactées par courriel?

RÉPONSE 235

Veillez consulter la modification 20 comprises dans la modification 006.

QUESTION 236

En ce qui concerne les références demandées, SPC peut-il fournir des détails sur la façon dont la vérification des références sera effectuée, c.-à-d. les références seront-elles contactées par téléphone?

RÉPONSE 236

Veillez consulter la modification 20 comprises dans la modification 006

QUESTION 238

L'information peut-elle être fournie de façon anonyme ou avec une description de projet générale?

RÉPONSE 238

Veillez consulter la modification 20 comprises dans la modification 006

QUESTION 242

Dans le DR, le précurseur de la présente demande de propositions (demande de renseignements n o R2478), la question 15 énonce:

« SPC a l'intention d'autoriser chaque soumissionnaire (y compris les entités liées) à présenter une seule soumission en réponse à la demande de propositions à venir. De plus, SPC envisage également de limiter chaque entité juridique intéressée (qui comprend la société mère, les filiales ou les autres sociétés affiliées de cette entité juridique) à participer à une seule soumission (soit comme soumissionnaire, soit comme sous-traitant du soumissionnaire pour une équipe soumissionnant proposée, qu'il s'agisse d'un intégrateur de système ou d'un éditeur de logiciel d'outil ITSM d'entreprise. »

La condition ci-dessus permet au marché de prendre des décisions de partenariat optimales entre les principaux répondants et les éditeurs de logiciels d'outil GSTI, de sorte que seules les meilleures offres possibles soient soumises à l'examen, plutôt que plusieurs offres proposant le même outil GSTI avec peu ou pas de variation.

Conformément à la demande de renseignements, Canada peut-il confirmer que les intégrateurs de systèmes et les éditeurs de logiciels d'outil GSTI sont tous deux limités à une seule offre?

RÉPONSE 242

Le soumissionnaire (comme indiqué dans la DP) peut présenter une seule soumission. Cependant, cette exigence ne s'applique pas aux sous-traitants. Voir la demande de proposition, partie 2, Instructions aux soumissionnaires, section 2.4, Présentation d'une seule soumission.

QUESTION 243

Nous croyons comprendre que le Canada a impliqué de nombreux entrepreneurs (entreprises et entrepreneurs indépendants), en particulier PWC, dans l'initiative de transformation du processus de GSTI de SPC actuellement en cours (demande d'achat et de vente DP No. 10052799). Le Canada peut-il confirmer qu'il est interdit à ces entrepreneurs, entreprises et entrepreneurs indépendants, de répondre à la présente demande de propositions, que ce soit en tant que défendeurs principaux ou sous-traitants? Permettre à ces entrepreneurs de participer à des offres constituerait un avantage indu.

RÉPONSE 243

Voir les Instructions uniformisées de SPC 1.22, Rejet d'une soumission en raison d'un conflit d'intérêts ou d'un avantage indu.

QUESTION 246

Puisque de nombreux projets de mise en œuvre d'outils de GSTI peuvent durer plusieurs années et que les ressources affectées à ces projets y travaillent souvent longtemps, est-ce que l'État envisagerait l'option M.9.3.2, autorisant ainsi l'un des projets cités pour une durée minimale de six mois au cours des dix années précédant la date d'émission de cette demande de propositions?

RÉPONSE 246

Veuillez noter que l'expérience requise peut être démontrée par un ou plusieurs projets dans lesquels la ressource a développé et mis en œuvre un mécanisme d'interface entre le logiciel de l'outil de GSTI proposé et chacun des systèmes énumérés. L'exigence a été modifiée. Voir la modification 18 ci-dessous.

QUESTION 251

Selon O1 - Toutes les organisations sous-traitantes qui font partie de l'équipe de base doivent-elles détenir une ASI secret?

RÉPONSE 251

Le soumissionnaire doit se conformer aux exigences en matière de sécurité précisées à l'annexe C, Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS). Le soumissionnaire devrait communiquer avec l'agent général de sécurité d'entreprise/agent de sécurité d'entreprise (AGSE/ASE) pour assurer la conformité avec la LVERS.

2. MODIFICATIONS

15. Référence : PIÈCE JOINTE 4.2 : ÉVALUATION TECHNIQUE, critère C-2 Projets cités en référence, logiciel de l'outil de GSTI

Aucune modification au texte français.

16. Référence : Annexe A, EDT, section 10.6 Documents de formation obligatoires

SUPPRIMER :

- a) L'entrepreneur doit soumettre tous les documents de formation, en anglais et en français, à l'examen et à l'approbation du gestionnaire de projet de SPC au moins 20 jours ouvrables avant le début de toute formation. SPC fournira son approbation ou tout commentaire dans les dix jours ouvrables. L'entrepreneur doit répondre aux commentaires avant d'utiliser les documents de formation. Les versions définitives de tous les documents de formation en anglais et en français doivent être achevées et partagées avec SPC au moins cinq jours ouvrables avant le début de toute formation.

INSÉRER :

- a) L'entrepreneur doit soumettre tous les documents de formation, en anglais ou en français, à l'examen et à l'approbation du gestionnaire de projet de SPC au moins 20 jours ouvrables avant le début de toute formation. SPC fournira son approbation ou tout commentaire dans les dix jours ouvrables. L'entrepreneur doit répondre aux commentaires avant d'utiliser les documents de formation et traduire ceux-ci au besoin. Les versions définitives de tous les documents de formation en anglais et en français doivent être achevées et partagées avec SPC au moins cinq jours ouvrables avant le début de toute formation.

17. Référence : Annexe A, EDT, section 2.12 Personnel des services professionnels

INSÉRER :

Remarque : SPC se réserve le droit de demander que l'entrepreneur démontre que toute ressource proposée satisfait aux exigences de qualification (c.-à-d. connaissances et expérience) en réponse à une demande d'autorisation de tâches. Une ressource principale doit posséder > 10 ans d'expérience lié au rôle; une ressource intermédiaire doit posséder entre 5-10 ans d'expérience, et une ressource subalterne < 5 ans.

18. Référence : PIÈCE JOINTE 4.2 : ÉVALUATION TECHNIQUE, O-9.3 Spécialiste de l'intégration proposé, critère O-9.3.2

SUPPRIMER :

- ii. Le spécialiste de l'intégration proposé doit avoir fourni les services d'intégration dans le cadre du projet cité en référence par un client pour une durée minimale de six mois au cours des cinq années précédant la date de publication de la présente DP.

INSÉRER :

- ii. Le spécialiste de l'intégration proposé doit avoir fourni les services d'intégration dans le cadre du projet cité en référence par un client pour une durée minimale de six mois au cours des sept années précédant la date de publication de la présente DP.

19. Référence : DP, partie 5, clauses du contrat subséquent, section 5.13 Paiement

À INSÉRER :

5.13.16 Indexation des prix

5.13.16.1 Les dispositions de cet article s'appliquent aux éléments à prix ferme ci-dessous qui figurent à la pièce jointe 4.3 – Annexe 1 : Tableaux de prix de la proposition financière.

- a) Tableau 1 – Tarifs quotidiens
- b) Tableau 2 – Travaux et produits livrables à prix fixe ferme
 - a. Élément n° 1 : Équipe de gestion de projet de l'entrepreneur (forfait mensuel fixe pour les 24 premiers mois)
 - b. Élément n° 10 : Séance d'orientation sur les outils de GSTI (prix par séance, matériel de formation inclus)
 - c. Élément n° 11 : Plan de transition (prix fixe pour le produit livrable)
 - d. Élément n° 12 : Services de soutien à la gestion des applications (SGA) (forfait mensuel fixe pour les 12 premiers mois, avec possibilité de prolongation)

- 5.13.16.2 À compter de la période d'option 1 (année 4), les éléments à prix ferme (énumérés ci-dessus) seront indexés pour les douze (12) mois suivants, conformément aux dispositions du présent article liées à l'indexation des prix. Les modalités de paiement du contrat feront l'objet d'une modification afin de refléter les prix rajustés. La même méthodologie s'appliquera à toutes les périodes d'option ultérieures pendant lesquelles le contrat est en vigueur.
- 5.13.16.3 Les éléments à prix ferme de la période d'option 1 (énumérés ci-dessus) qui sont sujets à l'indexation des prix, ainsi que le prix pour toutes les périodes d'option suivantes, seront calculés (en utilisant le prix ferme de la période précédente) et le pourcentage d'augmentation (ou de diminution) de l'indice annuel moyen des prix à la consommation (IPC), non désaisonnalisés, tel que publié dans le tableau n° 18-10-0005-01 de Statistique Canada (anciennement CANSIM 326-0021) sera utilisé. Il faut employer la formule suivante et arrondir au centième le plus près :

$$\text{Indexation des prix} = (A/B - 1) \times 100$$

Dans cette formule :

- A = Moyenne des IPC mensuels pour le Canada, pour la période de 12 mois se terminant trois mois avant la date de début de la nouvelle année.
- B = Moyenne des IPC mensuels pour le Canada, pour la période de 12 mois se terminant 15 mois avant la date de début de la nouvelle année.

Remarque : Toute indexation des prix inférieure à zéro sera jugée égale à zéro.

Exemple

Tarif quotidien (période initiale du contrat) = 650 \$ x indexation des prix (1,78 %) = 650 \$ + 11,57 \$ =

Tarif quotidien (période d'option 1) = 661,57 \$

- 5.13.16.4 L'entrepreneur doit aviser par écrit l'autorité contractante de l'indexation des prix applicable au plus tard trente (30) jours civils avant le début de la nouvelle année. L'autorité contractante vérifiera à son tour l'information et modifiera le contrat en conséquence afin de tenir compte des prix fermes révisés.
- 5.13.16.5 Tant que les ajustements aux éléments à prix ferme (énumérés ci-dessus) n'auront pas été apportés au moyen d'une modification du contrat, le prix ferme de la période précédente sera utilisé. Le même processus s'appliquera pour chaque période de douze mois et toute année d'option exercée. Lorsque les nouveaux éléments à prix ferme auront été intégrés au contrat, l'entrepreneur pourra soumettre une demande afin de recouvrer tout moins-perçu résultant d'un retard de SPC à appliquer le rajustement annuel.

20. Référence : Pièce jointe 4.1 – Cadre et processus d'évaluation

À SUPPRIMER :

À la section 1.1.5 :

- Phase 4 : Démonstration de la convivialité et de la notation du logiciel et vérification des notes de passage

À INSÉRER :

À la section 1.1.5 :

- Phase 4 : Démonstration de la convivialité et de la notation du logiciel, **vérification des références** et vérification des notes de passage

À SUPPRIMER :

La section 1.2.4 – Démonstration de la convivialité et de la notation du logiciel et vérification des notes de passage – ***dans son intégralité.***

À INSÉRER :

1.2.4 Phase 4 : Démonstration de la convivialité et de la notation du logiciel, **vérification des références** et vérification des notes de passage.

1.2.4.1 Partie A : Démonstrations du logiciel

Les soumissionnaires occupant les quatre premiers rangs qui ont obtenu moins de 15 points (sur 85) que le soumissionnaire s'étant le mieux classé seront invités à participer à une séance de démonstration individuelle de la convivialité du logiciel. (Remarque : Le but de cette approche est de réduire le coût et le temps requis par un soumissionnaire pour préparer et offrir la démonstration de la convivialité du logiciel lorsqu'il n'est pas possible que ce soumissionnaire dépasse la note de proposition préliminaire du soumissionnaire le mieux classé).

Exemple

Identification du soumissionnaire	Note de la proposition technique écrite (sur 55 points)	Note de la proposition financière (sur 30 points)	Note de la proposition préliminaire (sur 85 points)	Classement du soumissionnaire	Note minimale requise pour participer aux démonstrations	Invité aux démonstrations de convivialité du logiciel
Soumissionnaire A	47,85	14,75	62,60	3	76,10 – 15 = 61,10 points	Oui
Soumissionnaire B	49,50	26,60	76,10	1		Oui
Soumissionnaire C	33,80	28,50	62,30	4		Oui
Soumissionnaire D	44,90	14,75	59,65	5		Non
Soumissionnaire E	30,75	Proposition non conforme (n'a pas atteint les notes de passage)		S.O.		Non
Soumissionnaire F	41,25	22,35	63,60	2		Oui

Le but de la séance de démonstration est d'évaluer et de noter la convivialité du logiciel d'outils de GSTI proposé sur le plan de la facilité de configuration et de la convivialité.

Les soumissionnaires qualifiés seront avisés par écrit au moins cinq jours ouvrables avant la date de la démonstration de la convivialité du logiciel. La démonstration de la convivialité du logiciel se fera dans un lieu choisi par le soumissionnaire, à ses frais, dans la région de la capitale nationale et ne devrait pas durer plus de quatre heures par soumissionnaire. Les documents de déclaration de la démonstration de la convivialité du logiciel seront envoyés par courriel et décriront les exigences et les lignes directrices de la séance. Les soumissionnaires peuvent être tenus de démontrer les activités de configuration du logiciel d'outils de GSTI, l'utilisation d'un jeu de données fourni par SPC sur le logiciel proposé, la convivialité du logiciel et d'autres exigences. Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur, l'architecte de solution/d'application et le spécialiste de l'intégration proposés doivent assister à la séance de démonstration. Les soumissionnaires invités doivent respecter la date demandée par SPC, car le calendrier n'est pas flexible.

Les exigences relatives à la démonstration de convivialité du logiciel seront évaluées et notées conformément à des critères d'évaluation prédéfinis avant la clôture de la DP. L'équipe d'évaluation de SPC aura l'occasion de demander des précisions sur tous les aspects de la

démonstration de la convivialité du logiciel. Les soumissionnaires n'auront pas le droit de poser des questions à l'équipe d'évaluation, sauf si elles visent à préciser le but ou le sens des questions posées par cette équipe au cours de la séance.

Une note pour la démonstration de la convivialité du logiciel, sur 15 points, sera déterminée pour chaque soumissionnaire. Les soumissionnaires sont tenus d'obtenir une note de passage de 50 % pour la démonstration de la convivialité du logiciel. Seuls les soumissionnaires qui satisfont à la note de passage seront déclarés recevables et passeront à l'étape suivante du processus d'évaluation.

1.2.4.2 Partie B : Vérification des références

La vérification des références des soumissionnaires occupant les quatre premiers rangs (identifiés dans la partie A) sera effectuée simultanément au processus de démonstration de la convivialité du logiciel.

Dans le cadre de cette DP, les soumissionnaires doivent fournir une série de contrats et projets cités en référence par un client liés à l'expérience de soumissionnaire en matière d'entreprise ainsi qu'à celle des ressources principales proposées. La vérification des références vise à valider l'expérience et la qualification du soumissionnaire, ou des ressources proposées, par la confirmation des renseignements cités en référence dans la DP. Plus précisément, SPC vérifiera les références de chaque contrat et projet qui ont été fournies en réponse aux critères d'évaluation techniques obligatoires n° O-2, O-3, O-9.1, O-9.2 et O-9.3.

Si le soumissionnaire n'avait pas, au moment de la demande de soumissions, fourni les coordonnées complètes du client pour chaque contrat et projet cités en référence par un client (fournies en réponse aux critères n° O2, O-3, O-9.1, O-9.2 et O- 9.3), SPC demandera les coordonnées du client aux fins de vérification des références. À la demande de SPC par courriel, le soumissionnaire aura au moins 48 heures pour fournir les renseignements demandés. Si les renseignements ne sont pas fournis dans le délai spécifié dans la demande, SPC déclarera la soumission non recevable.

La vérification des références se fera par courriel avec le formulaire de question à utiliser pour demander la confirmation des coordonnées du client identifié comme suit.

Exemple de question concernant un contrat cité en référence par un client (fourni en réponse au n° O-2)

Le « membre de l'équipe de base identifié dans la soumission » a-t-il offert à votre organisation, dans les cinq ans précédant le 24 janvier 2019, des services professionnels pour configurer et mettre en œuvre le logiciel commercial de GSTI proposé? Dans l'affirmative :

- a) Le « membre de l'équipe de base identifié dans la soumission » a-t-il facturé un minimum de 5 M\$ (en devises canadiennes, taxes incluses) pour des services professionnels en date du 24 janvier 2019?
- b) Est-ce que le travail fourni par le « membre de l'équipe de base identifié dans la soumission » comprenait l'achèvement, en date du 24 janvier 2019, de ce qui suit :
 - a. élaboration de la conception détaillée;
 - b. configuration du logiciel de GSTI proposé pour soutenir au moins cinq processus de GSTI;
 - c. interfaces avec d'autres systèmes ministériels, y compris, au minimum :
 - i) un dépôt du protocole d'accès au répertoire léger (LDAP); ou
 - ii) un système financier (p. ex. SAP)?

___ Oui, le soumissionnaire a fourni à mon organisation les services décrits ci-dessus.

Non, le soumissionnaire n'a pas fourni à mon organisation les services décrits ci-dessus.

Je ne suis pas disposé à fournir l'information sur les services décrits ci-dessus ou je ne suis pas en mesure de le faire.

En cas de contradiction entre l'information donnée par la personne citée en référence et celle fournie par le soumissionnaire, la première sera l'information évaluée. La soumission peut être déclarée irrecevable selon les renseignements fournis par cette personne-ressource.

1.2.4.3 Partie C : Vérification des notes de passage

Tout soumissionnaire qui ne respecte pas la note de passage de 50 % pour la démonstration de la convivialité du logiciel verra sa soumission déclarée non recevable et ainsi irrecevable à un examen ultérieur.

Tout soumissionnaire qui est réévalué à la suite des renseignements fournis dans le cadre du processus de vérification des références (le cas échéant) et dont la soumission est déclarée non recevable verra celle-ci déclarée irrecevable à un examen ultérieur.

3. SUPPRIMER ET REMPLACER PIÈCE JOINTE 4,2: ÉVALUATION TECHNIQUE

Tous les documents ont été joints séparément.

4. SUPPRIMER ET REMPLACER L'ANNEXE A – ÉNONCÉ DES TRAVAUX.

Tous les documents ont été joints séparément.

5. Supprimer et remplacer GSTI DP

Tous les documents ont été joints séparément.