
QUESTIONS ET RÉPONSES – SÉRIE 2

Annexe A : Énoncé des travaux

- Q22.** SPAC peut-il confirmer si les procédures qui doivent être transcrites ne sont que des procédures qui ont lieu devant la Commission? Les entrevues ou les enquêtes qui se produisent avant les audiences nécessiteront-elles une transcription?
- A22.** Les procédures qui doivent être transcrites comprendront les procédures relatives aux quatre sections de la CISR. Cela ne devrait pas comprendre les enquêtes ou les documents à l'extérieur des audiences tenues à la CISR.
- Q23.** SPAC peut-il confirmer que les transcriptions des enregistrements audio seront exclusivement en anglais ou en français? Si l'interprétation simultanée est utilisée, combien de fois l'est-elle et doit-elle être transcrite?
- A23.** Il est attendu que les transcriptions soient seulement en anglais ou en français. Les services d'un interprète ne sont pas utilisés dans bon nombre de nos audiences. L'enregistrement audio dans lequel l'interprète ou l'autre partie répond dans une langue étrangère n'est pas transcrit. Seules les portions en anglais et en français de l'enregistrement audio devraient être transcrites. En général, la traduction simultanée est utilisée dans 70 p. 100 à 80 p. 100 des procédures.
- Q24.** SPAC peut-il confirmer que les enregistrements audionumériques comporteront des annotations VIQ visant à identifier tous les conférenciers et à fournir l'heure à laquelle l'audience a commencé et l'heure à laquelle elle s'est terminée, ainsi que des éléments liés à l'orthographe et à la terminologie, ou une liste distincte sera-t-elle fournie avec ces renseignements?
- A24.** Oui, le Système d'enregistrement audionumérique comporte des annotations, y compris l'heure à laquelle l'audience a commencé et l'heure à laquelle elle s'est terminée, ainsi que les pauses. Le numéro de dossier ainsi que les noms des participants figurent sur le formulaire de demande de transcription.
- Q25.** À l'annexe A « Énoncé des travaux », section 6 « Responsabilité de l'entrepreneur », sous-section 6.4 « Service à la clientèle », partie a) : « un gestionnaire de projet ou de compte doit être disponible de 9 h à 17 h 30 heure avancée de l'Est (HAE) / heure normale de l'Est (HNE) (pour Toronto ou Montréal) ou heure normale du Pacifique (HNP) (pour Vancouver) ». SPAC peut-il confirmer si un entrepreneur établi en Ontario doit être disponible de 9 h à 20 h 30, HNE, pour tous les bureaux, et s'il répondra à toutes les demandes de commandes subséquentes dans un délai d'une heure des heures indiquées?
- De plus, l'heure du Pacifique n'est pas indiquée à la partie c), et les jours ouvrables sont définis différemment. SPAC peut-il clarifier cela?
- A25.** Les fuseaux horaires sont pertinents en ce qui concerne l'endroit où le fournisseur est établi. Donc, par exemple, si le fournisseur est établi à Vancouver, le gestionnaire de projet ou de compte sera disponible de 9 h à 17 h 30, HNP.
- La partie c) de la sous-section 6.4 a été mise à jour pour des besoins de clarté dans la présente modification.
- Q26.** À l'annexe A « Énoncé des travaux », section 7 « Produits livrables », sous-section 7.2 « Page couverture et suivi des transcriptions » : « La page couverture doit être considérée comme une demi-page pour les besoins de la facturation. ». La Base de paiement indique que la facturation devrait être faite selon un taux par mot. SPAC peut-il préciser comment les pages couvertures doivent être facturées?

A26. La CISR fournira un modèle au fournisseur. Le taux par mot sera appliqué ou le taux par page (copie papier) sera appliqué selon qu'un texte imprimé est requis ou non. La sous-section 7.2 a été mise à jour dans la présente modification pour des besoins de clarté.

Q27. À l'annexe A « Énoncé des travaux », section 7 « Produits livrables », sous-section 7.1 « Délais », il est écrit ce qui suit : « Toutes les transcriptions doivent être regroupées en cinq (5) catégories de services (délais d'exécution). Seul le chargé de projet de la CISR peut demander des modifications aux catégories de service. »

Si le contractant accepte le délai demandé, mais après avoir reçu l'enregistrement audio réel et déterminé en écoutant sa qualité, réalisez que le délai convenu ne peut être respecté à cause du son de mauvaise qualité, en particulier de forts accents, etc. l'entrepreneur refuse le travail à partir de ce moment, en d'autres termes, dans l'heure qui suit la réception du fichier audio. Ou si l'entrepreneur a déterminé que le fichier audio est faisable, mais seulement si plus de temps est accordé, est-ce quelque chose qui est négociable?

R27. Le contractant ne peut refuser un travail convenu pour les raisons susmentionnées. L'entrepreneur doit contacter le chargé de projet afin de discuter du problème et de déterminer les solutions possibles, notamment en prolongeant la date d'échéance prévue.

FIN DES QUESTIONS ET RÉPONSES, SÉRIE 2

LA MODIFICATION 004 EST PROPOSÉE POUR RÉVISER L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX. LES MODIFICATIONS SONT LES SUIVANTES :

1. À l'annexe A « Énoncé des travaux », sous-section 6.4 service à la clientèle, **SUPPRIMER** au complet et **REEMPLACER** par ce qui suit :

6.4 Service à la clientèle

L'entrepreneur doit assurer le niveau de service à la clientèle suivant :

- a) un gestionnaire de projet ou de compte doit être disponible de 9 h à 17 h 30 heure avancée de l'Est (HAE) / heure normale de l'Est (HNE) (pour Toronto ou Montréal) ou heure normale du Pacifique (HNP) (pour Vancouver);
- b) après les heures normales de bureau, un service de réponse téléphonique ou un système de messagerie vocale doit être mis en place pour tous les autres messages;
- c) il faut répondre à tous les messages téléphoniques et électroniques envoyés pendant les heures de travail au cours du même jour ouvrable. Un jour ouvrable est défini comme étant toute journée du lundi au vendredi, sauf les jours fériés, de 9 h à 17 h 30 HAE / HNE, ou HNP (pour Vancouver). Quant aux messages envoyés au cours des jours fériés, il faut y répondre avant 10 h le jour ouvrable suivant.

6. À l'annexe A « Énoncé des travaux », sous-section 7.2, page couverture et suivi des transcriptions, **SUPPRIMER** au complet et **REEMPLACER** par ce qui suit :

7.2 Page couverture et suivi des transcriptions

L'entrepreneur doit ajouter une page couverture à toutes ses livraisons quotidiennes à la CISR. Cette page couverture sera un outil de contrôle qui permettra à la CISR de veiller au respect des délais par les entrepreneurs. Pour les besoins de la facturation, la page couverture est facturée au taux par mot.

Solicitation No. - N° de l'invitation
86100-170005/A
Client Ref. No. - N° de réf. du client
86100-170005

Amd. No. - N° de la modif.
004
File No. - N° du dossier
cy034.86100-170005

Buyer ID - Id de l'acheteur
cy034
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

La page couverture doit toujours comprendre tous les renseignements suivants en format Excel :

- a) tous les numéros et noms de fichiers de toutes les transcriptions incluses dans la livraison;
- b) la date à laquelle la CISR a envoyé la bande de cassette, le CD-ROM, la clé USB autorisée par la CISR ou les enregistrements numériques;
- c) la date à laquelle la bande de cassette, le CD-ROM, la clé USB autorisée par la CISR ou les enregistrements numériques sont renvoyés à la CISR;
- d) le nombre de mots par transcription (précisé pour chacune des transcriptions);
- e) le nom de chaque personne qui a effectué le travail de transcription;
- f) le nom de chaque personne qui a effectué le travail d'assurance de la qualité de la transcription.

Les entrepreneurs doivent fournir des rapports mensuels à la CISR (voir pièce jointe 1 à l'annexe A, Modèle de format du rapport mensuel).

**TOUTES LES AUTRES PARTIES DE LA PRÉSENTE DEMANDE D'OFFRE À COMMANDES
DEMEURENT INCHANGÉES**