



**RETURN BIDS TO:**

**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

**Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions**

→ TPSGC

10th Floor, 4900 Yonge Street /

10e étage, 4900 rue Yonge

Toronto

Ontario

M2N 6A6

**Revision to a Request for a Standing Offer**

**Révision à une demande d'offre à commandes**

National Master Standing Offer (NMSO)

Offre à commandes principale et nationale (OCPN)

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Offer remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'offre demeurent les mêmes.

**Comments - Commentaires**

**Vendor/Firm Name and Address**

**Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur**

**Issuing Office - Bureau de distribution**

Public Works and Government Services Canada

Ontario Region

10th Floor, 4900 Yonge Street

Toronto

Ontario

M2N 6A6

<b>Title - Sujet</b> Centre national d'appels de service	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> EQ732-192729/A	<b>Date</b> 2019-06-28
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> EQ732-192729	<b>Amendment No. - N° modif.</b> 001
<b>File No. - N° de dossier</b> TOR-9-42023 (009)	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$TOR-009-7783	
<b>Date of Original Request for Standing Offer</b> Date de la demande de l'offre à commandes originale 2019-06-12	
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2019-07-15</b>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Holvec, Monique	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> tor009
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (647) 616-3991 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> ( ) -
<b>Delivery Required - Livraison exigée</b>	
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>	
<b>Security - Sécurité</b> This revision does not change the security requirements of the Offer. Cette révision ne change pas les besoins en matière de sécurité de la présente offre.	

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

<b>Acknowledgement copy required</b>	<b>Yes - Oui</b>	<b>No - Non</b>
<b>Accusé de réception requis</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>The Offeror hereby acknowledges this revision to its Offer.</b> <b>Le proposant constate, par la présente, cette révision à son offre.</b>		
<b>Signature</b>	<b>Date</b>	
Name and title of person authorized to sign on behalf of offeror. (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du proposant. (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)		
<b>For the Minister - Pour le Ministre</b>		

**La modification n° 001 à l'invitation à soumissionner vise à :**

A) Publier les questions et les réponses.

-----

**Modification :**

A) Questions et réponses :

- Q1 :** La demande d'offre à commandes remplace-t-elle l'invitation à soumissionner n° EQ732-190583 du Centre national d'appels de service (CNAS) ou vise-t-elle des ressources supplémentaires à celles visées par les contrats actuellement en place?
- R1 :** Les ressources visées par la présente demande d'offre à commandes (DOC) n° EQ732-192729 ne visent pas des ressources supplémentaires. La DOC n° EQ732-192729 remplace l'invitation à soumissionner n° EQ732-190583.
- Q2 :** Y a-t-il présentement un ou des titulaires qui offrent ces services au CNAS?
- R2 :** Oui, mais uniquement jusqu'au 31 août 2019.
- Q3 :** Combien de fournisseurs sélectionnez-vous dans le cadre du processus de DOC?
- R3 :** On prévoit que tout au plus trois (3) offres à commandes (OC) seront établies à la suite de la présente demande d'offre à commandes.
- Q4 :** Pourriez-vous nous indiquer quels ont été les dépenses et le nombre de rôles en 2018?
- R4 :** En 2018, le nombre de rôles était de 12 employés à temps plein.  
Les dépenses ne sont pas comparables en raison de la variation des taux.
- Q5 :** En ce qui concerne l'annexe A, Énoncé des travaux, section 1, Contexte : « *Il emploie quelque 35 personnes qui se relaient au gré de quarts de travail variables* ». Ces 35 employés à horaire variable sont-ils des employés fédéraux permanents du CNAS, et nos ressources temporaires travailleront-elles avec eux?
- R5 :** Il y a 36 postes AS-01 à temps plein, mais comme le personnel peut être en congé de divers types, nous n'avons jamais tous les 36 employés sur place, d'où la nécessité de recourir à du personnel temporaire.
- Q6 :** En ce qui a trait à l'annexe A, Énoncé des travaux, section 1, Contexte :  
Combien de temps à l'avance la ressource temporaire connaîtra-t-elle son horaire?  
Est-ce que cela sera un horaire régulier?

---

Est-ce que TPSGC pourrait préciser quelle sera la rotation?  
Est-ce que nos ressources doivent être disponibles en tout temps?

**R6 :** Aucun employé ne se verra offrir un quart de travail « fixe ». L'horaire est une rotation d'environ douze (12) semaines. Deux (2) semaines avant la fin de la période visée, un nouvel horaire sera affiché pour une autre période d'environ douze (12) semaines. Il n'y a pas de rotation garantie. Les ressources devront toujours être en mesure de travailler par quarts dans l'horaire de vingt-quatre (24) heures. Les agents peuvent échanger de quarts de travail entre eux, mais se voir assigner des quarts de travail rotatifs fait partie de leur rôle.

**Q7 :** Veuillez préciser les modalités de paiement des factures (30 jours).

**R7 :** Conformément à la section 7.2.1, Conditions générales, page 20 de 49, la clause suivante s'applique :  
2035 (2018-06-21), Conditions générales - besoins plus complexes de services, Période de paiement :

1. La période normale de paiement au gouvernement du Canada est de trente (30) jours. La période de paiement est calculée à compter de la date de réception d'une facture dont le format et le contenu sont acceptables conformément au contrat, ou la date de réception des travaux dans un état acceptable tel qu'exigé au contrat, selon la plus tardive des deux dates. Un paiement est considéré en souffrance le 31<sup>e</sup> jour suivant cette date, et des intérêts seront calculés automatiquement, conformément à l'article intitulé Intérêt sur les comptes en souffrance des conditions générales.
2. Si le contenu de la facture et les renseignements connexes nécessaires ne sont pas conformes au contrat, ou les travaux ne sont pas dans un état acceptable, le Canada avisera l'entrepreneur dans les quinze (15) jours suivant la réception. La période de paiement de trente (30) jours débute à la réception de la facture révisée ou à la réception des travaux corrigés ou remplacés. Le défaut du Canada d'aviser l'entrepreneur dans les quinze (15) jours n'aura pour conséquence que la date stipulée au paragraphe 1 de la clause servira uniquement à calculer l'intérêt sur les comptes en souffrance.

**Q8 :** En 2018, combien de ressources temporaires du centre d'appels ont travaillé les jours fériés?

**R8 :** Ce nombre varie, selon la journée fériée, mais nous pouvons dire sans risque qu'en moyenne, environ 50 % des ressources sur place lors des jours fériés sont des employés d'agence. Lors des journées fériées, nous avons entre deux (2) et six (6) ressources sur place (selon le quart de travail et la journée fériée).

-----

TOUTES LES AUTRES MODALITÉS DEMEURENT INCHANGÉES.