



Services gérés de services du bureau de service

Demande de propositions

N° de la demande de soumissions	2B0KB40545	Date	07 Juillet 2020
Modification	4		

Bureau émetteur	Services partagés Canada (SPC) 180, rue Kent, 13 ^e étage Ottawa (Ontario) K1G 4A8		
Autorité contractante (L'autorité contractante est la personne-ressource pour toute question et tout commentaire relatifs au présent document.)	Nom :	Julie Bampton	
	N° de téléphone	613-790-5915	
	Adresse de courriel	julie.bampton@canada.ca	
	Adresse postale	Même que celle du bureau émetteur ci-dessus	
Date et heure de clôture	(désigné dans la présente demande de soumissions comme « clôture des soumissions ») 31 juillet 2020, 14 h 00		
Fuseau horaire	Heure de l'Est		
Adresse de courriel à laquelle présenter votre soumission :	julie.bampton@canada.ca		



MODIFICATION 3

QUESTION#	Questions, demandes de précisions, recommandation pour des améliorations	Réponse
18	<p>L'annexe A, Énoncé des travaux, volet B, Résumé des exigences relatives au centre de services, section 2.0 Exigences relatives au lieu de prestation, stipule que "Environnement spécialisé : tous les services des contractants doivent être accessibles directement et exécutés dans un environnement spécialisé et sécurisé, indépendant de celui des autres environnements du contractant. Cela facilitera les audits indépendants des services du contractant". Pour plus de clarté, le Canada peut-il confirmer si cette exigence concerne l'environnement physique (le centre d'appel lui-même) ou l'environnement logique, ce qui signifie que les outils logiciels ne doivent pas être déployés dans un environnement à locataires multiples ?</p>	<p>Le résumé des exigences relatives aux centres de services, section 2.0 Exigences relatives au lieu de livraison ne concerne que l'environnement physique. Veuillez-vous référer à l'annexe A 1, section 2.8 Lieux de livraison des entrepreneurs pour plus de détails. Veuillez-vous référer à l'annexe B 3, sections 1 et 2, pour les outils fournis par SPC et l'entrepreneur.</p>
19	<p>L'annexe A, énoncé des travaux, volet B, résumé des exigences du Service Desk, section 3.0 Exigences en matière d'infrastructure, indique que le contractant doit utiliser les outils de prise de contrôle à distance (EUSD uniquement). La LVERS pour le volet B indique que le personnel n'a besoin que de la cote de fiabilité. Le Canada peut-il confirmer que les utilisateurs finaux qui ont besoin d'une assistance bureautique, y compris l'utilisation des outils de prise de contrôle à distance, ne disposeront d'aucune donnée classifiée, c'est-à-dire secrète ou confidentielle, sur leur point final ?</p>	<p>Confirmé - ne disposera d'aucune donnée classifiée - secrète ou confidentielle leur point final</p>
20	<p>L'annexe A, énoncé des travaux, volet B, annexe A-1 Services du Service Desk, section 1.2 Objectifs du service, stipule qu'un objectif de haut niveau est d'améliorer la satisfaction des clients dans toute la</p>	<p>SPC s'attend à ce que les soumissionnaires améliorent la satisfaction des clients dans toute la mesure du possible.</p>



	<p>mesure du possible dans tous les aspects des services d'assistance aux entreprises et aux utilisateurs finaux grâce à une rapidité de réponse plus élevée, une meilleure résolution au premier contact, des taux d'abandon plus faibles et un temps moyen de traitement amélioré en utilisant les résultats existants de la satisfaction des clients comme base de référence". Le Canada publiera-t-il ces statistiques de performance, y compris les résultats détaillés de la satisfaction des clients, pour la période allant de mai 2019 à avril 2020 ? Il est important que les soumissionnaires disposent de ces informations afin que nous puissions évaluer dans quelle mesure il sera ambitieux d'améliorer les niveaux de service actuels.</p>	<p>Les soumissionnaires n'ont pas besoin d'une base de référence initiale pour y parvenir.</p>
21	<p>Annexe A, énoncé des travaux, volet B, annexe A-1 Services du Service Desk, section 2.1.5 Exigences linguistiques du BSE. Comment le Canada mesurera-t-il et évaluera-t-il la qualité et le niveau des services offerts pour s'assurer qu'ils sont les mêmes en français et en anglais ?</p>	<p>Conformément à l'annexe B 2 - Exigences en matière de niveau de service, section 14.0 Cohérence du service, les services doivent être de qualité et de niveau de service égaux, quelle que soit la langue choisie. Conformément à l'annexe A 1, section 3.0 - Descriptions des services et rôles et responsabilités, tableaux 12/26, le contractant doit fournir des "rapports ad hoc par les clients ESD/EUSD" et SPC doit fournir des "résultats des rapports d'audit et des opérations du Service Desk périodiquement". En conséquence, le contractant doit être en mesure de présenter des indicateurs de performance clés pour les services fournis dans chaque langue officielle pour des périodes à déterminer à la discrétion de SPC. SPC doit surveiller les informations rapportées afin d'assurer la cohérence du service dans les deux langues officielles.</p>
22	<p>Annexe A, énoncé des travaux, volet B, annexe A-1 Services du Service Desk, section 2.1.7 Matériel,</p>	<p>Les postes de travail de l'entrepreneur doivent pouvoir</p>



	<p>logiciels et téléphones BSD. Cette section stipule que "les postes de travail doivent satisfaire ou dépasser les spécifications établies par SPC". Le Canada peut-il définir ces spécifications ?</p>	<p>installer la charge standard que SPC définit pour le système d'exploitation (c'est-à-dire Microsoft Windows 10), la suite bureautique de productivité (c'est-à-dire Microsoft Office 2016 ou 365) et le logiciel client Citrix Workspace tel que spécifié par le Canada. Veuillez vous référer à l'annexe B 3, sections 1 et 2, pour les outils fournis par SSC et l'entrepreneur.</p>
23	<p>Annexe A, énoncé des travaux, volet B, annexe A-1 Services du bureau de service, section 2.2 Bureau de service aux utilisateurs finaux. Est-il obligatoire que les agents du BSUF soient dédiés à leur client spécifique ? Le Canada confirmera-t-il si la formation polyvalente est autorisée pour permettre la réaffectation uniquement entre SPC et SPAC ?</p>	<p>Conformément à l'annexe B 2 - Exigences en matière de niveau de service, section 14.0 Cohérence du service, le service doit être de qualité et de niveau de service égaux, quel que soit le département où réside l'utilisateur. SPC prévoit que la solution du contractant pour la directive sur l'utilisation des services électroniques comprendra une combinaison appropriée de ressources spécialisées et de formation croisée afin de garantir à la fois (i) la cohérence du service entre les cinq ministères partenaires et (ii) la rentabilité.</p> <p>Conformément à l'annexe B 4 - Rapports, la section 1.0 du référentiel de mesures exige que les rapports sur les exigences de niveau de service (ENSL) et les indicateurs clés de performance (ICP) de la directive soient répartis entre les cinq segments de clients utilisateurs finaux. SPC surveillera les rapports segmentés afin d'assurer la cohérence du service dans les cinq ministères partenaires.</p>



24	<p>L'annexe A, Énoncé des travaux, volet B, annexe A-1, Services du Bureau de service, section 2.3, Projets, stipule que "Le contractant doit exécuter et achever certains projets qui sont soit en cours, soit prévus. Il incombe à ce contractant d'achever ces projets dans le cadre des activités de transition (Annexe A 3 - Services de transition) et selon les besoins pendant la durée du contrat (Annexe A 4 - Services de gouvernance et de gestion des relations) conformément aux délais spécifiés par SPC". Il n'est pas clair quels sont les "projets en cours ou prévus". Le Canada pourrait-il clarifier l'exigence énoncée dans cette section et fournir une liste détaillée de tous les projets en cours ou prévus ?</p>	<p>SPC attend du fournisseur gagnant qu'il soutienne activement et/ou participe à toute amélioration du service en vol pendant la phase de transition. Pour tout travail de projet nécessitant des services professionnels, SPC entamera des discussions avec le fournisseur pour la réalisation d'activités ad-hoc non décrites dans le cahier des charges, ces types de ressources sont décrits dans l'annexe A 16 - Services professionnels. Pour toute amélioration continue des services après la phase de transition, SPC fournira au fournisseur les documents de soutien et de formation appropriés avant la mise en œuvre.</p>
25	<p>L'annexe A, Énoncé des travaux, volet B, annexe A-1, Services du bureau de service, section 2.8.6, Inspection du site, stipule que "SPC aura le droit d'inspecter les installations du contractant avant le début de la prestation de services et périodiquement pendant la durée du contrat". Le Canada convient-il que les conditions entourant une inspection de site, telles que la période de préavis, l'inspection pendant les heures d'affaires principales seulement, la taille minimale de l'équipe d'inspection et d'autres facteurs similaires, seront négociées à l'avance avec l'entrepreneur de manière à minimiser l'impact sur les opérations commerciales ?</p>	<p>Le Canada négociera avec l'entrepreneur afin de minimiser l'impact sur les opérations.</p>