



Services gérés de services du bureau de service

Demande de propositions

N° de la demande de soumissions	2B0KB40545	Date	08 Juillet 2020
Modification	5		

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 5

QUESTION#	Questions, demandes de précisions, recommandation pour des améliorations	Réponse
25	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 ?	Le Canada négociera avec l'entrepreneur afin de minimiser l'impact sur les opérations.
26	L'annexe A, énoncé des travaux, volet B, annexe A-1 Services de bureau de service, section 2.9.1, Continuité des opérations, stipule que "Les installations du contractant doivent être (i) géographiquement séparées, (ii) utiliser des réseaux électriques différents et (iii) être desservies par des fournisseurs de services de télécommunications différents". La plupart des soumissionnaires n'ont pas la possibilité d'influencer les autorités provinciales quant à la définition et à la gestion des "réseaux électriques". De plus, le fait d'exiger des soumissionnaires qu'ils prennent des dispositions avec différents fournisseurs de services de télécommunications contribuera probablement à une augmentation importante des prix offerts au Canada. Le Canada supprimera-t-il les exigences relatives à l'utilisation de réseaux électriques différents (ii) et au fait d'être desservi par des fournisseurs de services de télécommunications différents (iii) ?	Conformément à l'annexe A 1 - Services de bureau de service, section 2.8 Lieux de livraison, le contractant est tenu d'avoir une distance de 200 KM entre les deux installations du contractant. Conformément à l'annexe A 1 - Services de bureau de service, section 2.9 Continuité des activités et reprise après sinistre, le contractant doit répondre aux exigences de service établies. À la lumière de ce fait, les entrepreneurs sont invités à modifier l'annexe A, Énoncé des travaux, volet A/B, Annexe A 1 - Services du centre de services, section 2.9.1 Continuité des activités, pour qu'elle se lise comme suit "Les installations du contractant doivent être (i) géographiquement séparées et (ii) desservies par différents fournisseurs de services de télécommunications". SPC maintiendra l'exigence d'être desservi par différents fournisseurs de services de



		télécommunications afin de réduire la probabilité qu'un événement de réseau ait un impact sur les deux sites.
27	Annexe A, énoncé des travaux, volet B, annexe A-2 Services de gestion de services, section 2.1.4 Travaux en cours. Trois projets de migration sont énumérés dans cette section et chacun d'entre eux peut avoir un impact important sur les plans et les coûts de transition des soumissionnaires. Le Canada peut-il décrire l'état actuel de chacun de ces trois projets ?	Nous prévoyons que les trois projets énumérés à la section 2.1.4 "Travaux en cours" seront achevés avant la transition.
28	L'annexe A, énoncé des travaux, volet B, annexe A-3 Services de transition, section 1.2(b), stipule que le contractant doit "effectuer toutes les activités de transfert de connaissances nécessaires pour assumer les services dans le cadre du présent contrat". Le Canada peut-il décrire en détail les obligations de l'entrepreneur actuel de participer à des activités telles que cette activité de transfert des connaissances ?	A la fin de la période contractuelle, le fournisseur de services doit aider à la transition du domaine vers un nouveau fournisseur de services. Le prestataire de services doit coopérer avec un nouveau prestataire de services afin de garantir une transition harmonieuse et sans heurts des services. Le prestataire de services doit s'assurer que la disponibilité opérationnelle globale n'est pas perturbée, que les niveaux de service existants sont maintenus et que les prestations prévues par le contrat continuent d'être fournies pendant la transition et le transfert de connaissances vers un nouveau prestataire de services.
29	L'annexe A, énoncé des travaux, volet B, annexe A-3 Services de transition, section 4.2, Exigences relatives à la transition de sortie, décrit un ensemble d'activités solides et ouvertes que les soumissionnaires doivent prévoir. Toutefois, les cahiers des charges ne comprennent que la tarification de la transition (IN) et la tarification mensuelle du volume des services. Le Canada prévoit-il que les activités de transition de sortie seront payées en fonction du temps et du matériel, ou modifiera-t-il les cahiers de travail sur l'établissement des prix pour permettre aux	Conformément à l'annexe A 3 - Services de transition, section 4.0 transition de sortie, les responsabilités du contractant en ce qui concerne les activités de transition de sortie sont établies. Le contractant doit incorporer les coûts prévus de ces activités dans le coût unitaire variable mensuel du service.



	soumissionnaires de présenter une offre à prix fixe pour cette activité ? Si le Canada décide de demander une offre à prix fixe pour la transition de sortie, le Canada supprimera-t-il l'expression "mais sans s'y limiter" qui figure au deuxième paragraphe de cette section ?	
30	Autant pour l'ESD que l'EUSD, Le Canada publiera-t-il des données volumétriques mensuelles pour la période allant de mai 2019 à avril 2020 afin de détailler, par type de contact, (a) le temps de conversation moyen et (b) le temps de travail moyen après appel ?	Les soumissionnaires doivent envoyer un courriel à l'autorité contractante : julie.bampton@canada.ca et informer de leur intention de soumissionner pour recevoir le courriel contenant les liens URL pour accéder à la salle de données sécurisée.
31	Pour l'ESD et l'EUSD, le Canada publiera-t-il des données volumétriques mensuelles pour la période allant de mai 2019 à avril 2020 afin de détailler le taux d'abandon d'appel, par type de contact ?	Les soumissionnaires doivent envoyer un courriel à l'autorité contractante : julie.bampton@canada.ca et informer de leur intention de soumissionner pour recevoir le courriel contenant les liens URL pour accéder à la salle de données sécurisée.
32	L'annexe A, énoncé des travaux, volet B, annexe A-1 Services du centre de services, section 2.9.3, Dépannage minimum, stipule en partie que "La solution du centre de contrats doit permettre une restauration instantanée dans un délai de quinze (15) minutes". Il semble y avoir une contradiction entre le mot "instantané" et le fait d'accorder 15 minutes pour que cela se produise. Le Canada pourrait-il clarifier son intention et publier une mise à jour de la formulation, si nécessaire ?	Les entrepreneurs sont invités à modifier l'annexe A, Énoncé des travaux, volet B, Services de bureau de service de l'annexe A-1, section 2.9.3 Dépannage minimal, pour qu'elle se lise comme suit : "Le contractant doit commencer à assurer le service de basculement à partir de l'installation de secours dans les deux (2) heures suivant l'interruption du service à l'installation d'origine. La plate-forme téléphonique de la solution du centre de contact est exclue de l'exigence de deux (2) heures pour le rétablissement des services de l'installation. La plate-forme téléphonique du centre de contact doit permettre le rétablissement du service dans



		un délai de quinze (15) minutes".
33	L'annexe A, Énoncé des travaux, volet B, Résumé des exigences du Service Desk, section 8.0, Transition, stipule que "Compétences linguistiques : pendant la transition, et avant le début du service, le contractant doit fournir un organigramme et des procédures documentées démontrant comment le contractant doit atteindre et maintenir la conformité avec les exigences de compétences bilingues pour la durée du contrat". Nous demandons au Canada de bien vouloir détailler les exigences de compétence en matière de bilinguisme.	Conformément à l'annexe A 1 Services des bureaux de service, section 2.1.5 Exigences linguistiques ESD et section 2.2.5 Exigences linguistiques EUSD, les bureaux de service doivent fournir des services d'assistance aux utilisateurs dans la langue officielle de leur choix. Ces services d'appui, y compris toutes les communications écrites et verbales, doivent être de qualité et de niveau de service égaux en anglais et en français, à tout moment. De plus, conformément à l'annexe B 2 - Exigences en matière de niveau de service, section 14.0 Uniformité du service, les services doivent être de qualité et de niveau de service égaux, quelle que soit la langue choisie. Les entrepreneurs sont priés de modifier l'annexe A, Énoncé des travaux, volet A/B, Résumé des exigences relatives au bureau de service, section 8.0 Transition, Compétences linguistiques, pour qu'elle se lise comme suit : "Pendant la transition, et avant le début du service, l'entrepreneur doit fournir un organigramme et des procédures documentées démontrant comment l'entrepreneur doit atteindre et maintenir la conformité aux exigences de service bilingue pour la durée du contrat".
34	L'annexe A, Déclaration des travaux, volet B, Résumé des exigences du Service Desk, section 8.0, Transition, indique "Activités de transition" : Afin de faciliter la gestion et la mise en œuvre en temps voulu de	A) L'annexe A 4 - Services de gouvernance et de gestion des relations, section 2.0 Rôles clés, établit le personnel clé du



	<p>l'effort de transition, les ressources de l'équipe de projet de base consacrées aux efforts de transition doivent être soit situées dans la région de la capitale nationale, soit être en mesure de rencontrer/observer/travailler de manière intensive en personne avec SPC et son contractant actuel dans ses emplacements actuels dans la RCN". (A) La demande de propositions n'exige pas des soumissionnaires qu'ils définissent une "équipe centrale de projet". Cette phrase ne se trouve pas ailleurs dans les documents de la DP, à l'exception du même paragraphe dans l'énoncé des travaux du volet A. Le Canada pourrait-il clarifier cette exigence ? (B) Il est spécifiquement mentionné que le travail en personne avec SPC et l'entrepreneur actuel se fait dans des endroits situés dans la RCN. Compte tenu des directives actuelles en matière de santé publique et des mandats de "travail à domicile" qui sont courants, le Canada pourrait-il supprimer l'exigence relative au travail en personne ?</p>	<p>contractant requis pour les activités liées à la transition. Les contractants sont invités à modifier l'annexe A, Énoncé des travaux, volet A/B, Résumé des exigences du Service Desk, section 8.0 Transition, Activités liées à la transition, pour la lire comme suit : "Afin de faciliter la gestion et la mise en œuvre en temps voulu de l'effort de transition, les ressources de l'entrepreneur responsables des efforts de transition doivent être soit situées dans la région de la capitale nationale, soit être en mesure de rencontrer/observer/travailler de façon intensive en personne avec SPC et son entrepreneur actuel à ses emplacements actuels dans la RCN". B) SPC suivra les directives de santé publique en ce qui concerne les mandats de "travail à domicile" en vigueur au moment de la transition. SPC ne supprimera pas l'exigence de travail "en personne" pour le moment.</p>
35	<p>L'annexe A, énoncé des travaux, volet A, résumé des exigences du Service Desk, section 8.0, Transition, indique "Formation à la plate-forme téléphonique : SPC offrira une session de formation unique à l'entrepreneur sur la plate-forme téléphonique. Il est attendu que le contractant développe son propre matériel de formation et forme son personnel pendant la durée du contrat sur la manière d'utiliser la plate-forme téléphonique". Nous demandons au Canada de décrire en détail la documentation qui sera mise à la disposition de l'entrepreneur et de confirmer aux soumissionnaires qu'elle sera disponible dans un format électronique modifiable tel que Microsoft Word.</p>	<p>SPC dispose du matériel en format Microsoft Word et Powerpoint et le fournira lors de l'attribution du contrat.</p>
36	<p>L'annexe A, énoncé des travaux, volet B, résumé des exigences du Service Desk, section 9.0, en cours,</p>	<p>Les entrepreneurs sont invités à modifier l'annexe A, Énoncé</p>



	<p>indique en partie "Généralités" : L'entrepreneur doit fournir et livrer les services de centre de services demandés au moyen du modèle d'exploitation qui répond aux exigences. Le contractant doit, sur demande, fournir d'autres services liés au Service Desk qui peuvent inclure, mais ne sont pas limités à ...". Tel qu'il est écrit, il s'agit d'une obligation illimitée imposée au contractant. L'utilisation du mot "doit" établit une position absolue. Nous demandons au Canada de modifier cette exigence afin d'inclure un libellé indiquant que le Canada et l'entrepreneur négocieront le prix et le déploiement de nouvelles technologies, de nouvelles modalités, de services analytiques et de services similaires qui ne sont pas explicitement mentionnés dans le présent appel d'offres.</p>	<p>des travaux, volet A/B, Résumé des exigences du Service Desk, section 9.0 En cours, Généralités, pour qu'elle se lise comme suit : "Le contractant doit fournir et livrer les services de centre de services demandés au moyen du modèle d'exploitation qui répond aux exigences. Le contractant doit, sur demande, fournir d'autres services liés au Service Desk qui peuvent inclure, sans s'y limiter, des analyses de service améliorées, un soutien pour des modalités de contact nouvelles ou supplémentaires, des rapports ad hoc ou d'autres services liés au Service Desk tels que des services de livraison, de planification, de gestion ou d'administration. La rémunération du contractant pour les activités dont il est déterminé qu'elles ne relèvent pas du champ d'application et des responsabilités établis pour les services du Service Desk devra faire l'objet d'une négociation entre le SPC et le contractant".</p>
37	<p>Annexe 4.2 Critères d'évaluation et modèle technique de réponse aux appels d'offres - Volet B, exigence cotée R.17, Éléments à valeur ajoutée. La description de l'attribution des points indique "1 point pour chaque service supplémentaire, service amélioré, méthodologie de service ou autres éléments pour lesquels les informations décrites en (A) et (B) du R.16 ont été fournies". Le lien entre ces éléments de valeur ajoutée et le plan de transition présenté au point R.16 n'est pas clair. Peut-être devrait-il faire référence à la "R.17" ? Le Canada pourrait-il clarifier ce point et fournir une description supplémentaire de son intention ?</p>	<p>Les entrepreneurs sont invités à modifier la pièce jointe 4.1 Critères d'évaluation et modèle technique de réponse à l'appel d'offres - volet A, exigence cotée R.17 Éléments à valeur ajoutée et la pièce jointe 4.2 Critères d'évaluation et modèle technique de réponse à l'appel d'offres - volet B, exigence cotée R.17 Éléments à valeur ajoutée pour la lire : "1 point pour chaque service supplémentaire, service amélioré, méthodologie de</p>



		service ou autres éléments pour lesquels les informations décrites aux points (A) et (B) du R.17 ont été fournies".
38	<p>L'annexe A, Énoncé des travaux, volet B, annexe A-1, Services de bureau de service, 2.8.4 Séparation géographique, stipule que "Les deux installations de l'entrepreneur doivent être suffisamment dispersées géographiquement au Canada, à une distance minimale de 200 km, pour qu'elles ne soient pas touchées simultanément par des conditions climatiques défavorables, des perturbations des services d'infrastructure (c'est-à-dire des pannes de courant) et des situations de crise". Nous demandons au Canada de supprimer la référence aux "conditions climatiques défavorables, aux perturbations des services d'infrastructure (c'est-à-dire les pannes d'électricité) et aux situations de crise", car elles sont généralement hors du contrôle de la plupart des soumissionnaires. Un texte similaire figure également dans la section 2.0 du Résumé des exigences relatives au Service Desk dans le même document.</p>	<p>Les entrepreneurs sont invités à modifier l'annexe A, Énoncé des travaux, volet A/B, annexe A-1, Services de bureau de service, 2.8.4 Séparation géographique, pour qu'elle se lise comme suit : " Les deux installations de l'entrepreneur doivent être suffisamment dispersées géographiquement au Canada, à une distance minimale de 200 km, pour atténuer la probabilité que les deux installations de l'entrepreneur soient touchées par des conditions climatiques défavorables, des interruptions de service des infrastructures (c.-à-d. des pannes de courant) et des situations de crise ".</p>
39	<p>10. L'annexe A, énoncé des travaux, volet B, résumé des exigences du Service Desk, section 1.0, exigences générales, stipule, en partie, "Soutenir les situations d'urgence/crise : ... Le contractant doit avoir la capacité de soutenir ces types de situations et d'allouer des ressources si nécessaire ... Le contractant mettra à disposition des ressources au niveau des gestionnaires/superviseurs/agents pour l'établissement de rapports et le statut du centre de services ainsi que pour relayer les changements opérationnels nécessaires à la mise en œuvre par le centre de services".</p> <p>En outre, l'annexe 4 - Services de gouvernance et de gestion des relations, section 4.1, tableau 49, point 1.53, indique "Définir les états de la période de soutien (c'est-à-dire 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, du lundi au vendredi de 8 heures à 16 heures, de 9 heures à 17 heures)", ce qui implique la possibilité d'étendre les heures de service, et dans le même tableau, le point 1.55 indique "Des ressources</p>	<p>Voir Q&R 16 et référence à l'annexe B - Base de paiement - Catégories de ressources supplémentaires</p>



dédiées au niveau de la direction et/ou du superviseur pour participer à l'HAW".

Nous sommes tout à fait d'accord que l'entrepreneur doit soutenir le Canada en réponse à des circonstances telles que la crise actuelle de COVID-19. Et il est clair, d'après le texte de la présente DP, que cela peut nécessiter des ressources supplémentaires de l'entrepreneur de divers types, pour soutenir le Canada pendant les heures de service élargies.

Le Canada pourrait-il préciser comment les prix de ces services doivent être présentés dans la réponse financière du soumissionnaire ? Les dossiers de tarification ne permettent pas l'inclusion de ces prix.