



Services gérés de services du bureau de service

Demande de propositions

N° de la demande de soumissions	2B0KB40545	Date	13 juillet 2020
Modification	6		

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 ») 21 août 2020, 14 h 00		
Fuseau horaire	Heure de l'Est		
Adresse de courriel à laquelle présenter votre soumission :	julie.bampton@canada.ca		



MODIFICATION 6

# Question	Questions, demande d'éclaircissement, recommandation d'améliorations	Réponses
8	<p>La date limite publiée est le 31 juillet 2020 à 14 heures. Notre organisation aimerait demander si Services Partagés accepteraient une prolongation de la date de soumission étant donné l'impact de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jours fériés de la fête du Canada - Vacances d'été en juillet Ces deux événements ont un impact sur le renforcement des ressources pour notre soumission 	<p>SPC accorde une prolongation jusqu'au 21 août 2020 pour leur permettre de disposer de suffisamment de temps pour rédiger leur réponse. La période de questions restera ouverte jusqu'au 21 juillet 2020 et toute question reçue après cette date pourra ou non être traitée à la discrétion du CSD. Si les soumissionnaires souhaitent profiter du processus de vérification préalable de la conformité, la date et l'heure révisées sont les suivantes : Le Canada n'examinera que les pré-offres soumises au plus tard à 23h59 le 10 août 2020 (la "date limite de pré-offre")</p>
40	<p>J'ai examiné la demande de soumissions no 2B0KB0545 (Services partagés Canada, Bureau de service) et je ne vois pas l'inclusion d'une Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones (SAEA) dans la demande de propositions. Le renforcement des capacités et des compétences par le développement économique est la clé du succès continu des entreprises autochtones. La SAEA est une initiative nationale du gouvernement du Canada dirigée par le ministère des Affaires autochtones et du Nord canadien (AANDC), dont la stratégie vise à aider les entreprises autochtones à être concurrentielles et à remporter des marchés fédéraux.</p> <p>Le gouvernement du Canada a démontré son engagement envers les entreprises autochtones en incluant non seulement la SAEA mais aussi les plans de participation autochtone (PPA) dans les récents appels d'offres. L'appel d'offres no G9292-170324 (1 800 O-Canada Contact Centre (CC) Services for Employment and Social Development Canada) est un excellent exemple de cas où l'État a inclus un PPA (voir la demande de ce marché ci-dessous). Ce PPA permettra à 50 autochtones d'acquérir de nouvelles</p>	<p>Nous regrettons que cette exigence ne soit pas une condition de la SAEA, cependant SPC encourage les entreprises autochtones à participer à la sollicitation.</p> <p>SPC s'engage à accroître la participation des Autochtones aux marchés fédéraux et à soutenir le développement des capacités des entreprises autochtones. Conformément à cet engagement, SPC surveille tous les marchés attribués aux entreprises autochtones, y compris les marchés réservés exclusivement aux fournisseurs autochtones qualifiés dans le cadre du programme de la SAEA et les marchés ouverts à tous les soumissionnaires.</p>



	<p>compétences et de soutenir le développement économique de leurs communautés.</p> <p>Plan de participation autochtone (PPA) Le Plan de participation autochtone (PPA) définit l'approche globale du contractant en matière d'engagement des ressources autochtones dans la prestation des services de CC.</p> <p>Le PPA doit intégrer des composantes portant sur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un plan de ressources humaines 2. Contenu du plan d'entreprise 3. Composantes du développement des compétences 4. Composantes de l'engagement des communautés autochtones locales 5. Contenu spécifique à chacune des régions dans lesquelles sont situées les facilités "A" et "B". <p>La numérisation de notre économie a décuplé grâce à Covid-19 et continuera à se développer, et les services de Service Desk seront un élément clé de l'économie numérique. L'État doit inclure une SAEA dans ce marché afin de donner aux entreprises autochtones et à leurs employés la possibilité de se doter de nouvelles capacités pour croître et prospérer dans cette nouvelle économie.</p>	
41	<p>L'annexe A, énoncé des travaux, volet B, exigences de niveau de service de l'annexe B-2, 11.0 Amélioration continue du service, stipule que "le niveau de service minimum pour les catégories de niveau de service Résolution du premier contact (RPC), Satisfaction du client (SCC) et Assurance de la qualité (AQ) augmentera automatiquement à la date anniversaire du contrat. L'augmentation sera calculée à 10 % de la différence entre la perfection (100 %) et le niveau de service minimum alors en vigueur pour la catégorie de niveau de service respective".</p>	<p>Conformément à l'annexe A 2 - Services de gestion des services, section 1.2 Objectifs de service, l'entrepreneur doit fournir des services de gestion des services qui "garantissent que les améliorations des processus se traduisent par une valeur accrue pour SPC Conformément à l'Annexe A 2 - Services de gestion des services, Section 3.1.2 Cycle de vie et opérations informatiques du Service Desk, Tableau 30, l'entrepreneur doit effectuer des examens techniques trimestriels et fournir des recommandations pour les améliorations du Service D'assistance qui s'alignent sur les objectifs</p>



	<p>Nous demandons une modification du cahier des charges.</p> <p>Notre expérience a prouvé que l'amélioration continue du service résulte des efforts conjoints du client et du contractant. Le client peut mettre en œuvre des changements de processus, des formations améliorées, des mises à niveau de l'infrastructure ou des renouvellements de la plate-forme d'application. Le contractant peut mettre en œuvre de nouveaux processus, des formations, des outils tels que le RPA et d'autres améliorations. Tel qu'il est écrit, le contractant est obligé d'accepter unilatéralement des objectifs considérablement accrus et d'assumer des risques financiers importants en conséquence. Le RPC (tickets résolubles) de la première année est de 85%. L'application de la formule décrite donne un objectif de 92,03 % pour la septième année. Cette situation ne peut être atténuée que par des hausses de prix importantes chaque année, car le risque de sous-performance des ANS augmente.</p> <p>Nous demandons que le B-2, 11.0 Amélioration continue des services soit supprimé dans son intégralité (et également dans l'énoncé des travaux du volet A) et remplacé par un libellé qui indique clairement qu'il y aura chaque année un examen et une négociation entre le Canada et l'entrepreneur concernant les catégories de niveaux de service qui peuvent entraîner un ajustement des objectifs, qui encourage le Canada et l'entrepreneur à mettre en œuvre des changements de divers types, et que les prix pour l'année suivante seront demandés par l'entrepreneur. De cette façon, il y a une</p>	<p>opérationnels de SPC. Conformément à l'annexe A 2 - Services de gestion des services, section 3.1.3.3 Rôles et responsabilités des services de suivi et de rapport sur les niveaux de service, tableau 38, le contractant doit organiser des réunions sur les améliorations du SLR et du suivi pour examiner les SLR et les recommandations d'améliorations. Conformément à l'annexe A 4 - Services de gouvernance et de gestion des relations, section 1.2 Exigences en matière de services de gestion des relations, le contractant doit atteindre le but/l'objectif de Recommandations continues sur les améliorations à apporter à la fonctionnalité, au développement et à la prestation des services afin de mieux répondre aux objectifs opérationnels de SPC. En outre, "s'efforcer d'améliorer la satisfaction des clients et la prestation des services" est une responsabilité du personnel du contractant clé conformément à l'annexe A 4 - Services de gouvernance et de gestion des relations, section 2.0 Rôles clés. Il est prévu que le contractant et SPC travaillent en collaboration pour améliorer la prestation des services du centre de services directement et indirectement avec la croissance de l'expérience et de la durée d'occupation du contractant/agent. Les objectifs initiaux de niveau de service minimum et les exigences d'amélioration continue du service reflètent les obligations de l'entrepreneur en ce qui concerne l'amélioration des processus et l'attente que le service s'améliorera de façon organique grâce à la durée d'emploi et à l'expérience de l'entrepreneur ou de l'agent.</p> <p>Supprimer : Les objectifs initiaux de niveau de service minimum et les exigences en matière d'amélioration</p>
--	--	--



	<p>responsabilité partagée et équitable pour atteindre l'amélioration continue des services.</p>	<p>continue des services reflètent les obligations du contractant en ce qui concerne l'amélioration des processus, et l'attente d'une amélioration organique des services grâce à l'expérience et à l'ancienneté du contractant/de l'agent. Insérer : Les objectifs initiaux de niveau de service minimum pour la RPC, le TSCT et l'assurance de la qualification ont été fixés pour tenir compte des améliorations du service au fil du temps. On s'attend à ce que ces améliorations du service se produisent naturellement (grâce à l'expérience et à la durée d'emploi de l'entrepreneur ou de l'agent) et à ce qu'elles découlent des obligations de l'entrepreneur susmentionné en ce qui concerne les améliorations du processus et de la prestation du service.</p>
42	<p>Annexe A, énoncé des travaux, volet B, exigences de niveau de service de l'annexe B-2, 12.2 Modifications des exigences de niveau de service</p> <p>Nous demandons une modification à l'énoncé des travaux.</p> <p>La section 12.2 {c} stipule que SPC peut "apporter une modification au niveau de service minimum pour toute catégorie de niveau de service". Compte tenu des préoccupations qui ont été précédemment énumérées concernant les exigences de niveau de service de l'annexe B-2, 11.0 Amélioration continue du service, nous demandons que la section 12.2{c} soit supprimée de l'ET pour les volets A et B.</p>	<p>Conformément à l'annexe B 2 - Exigences de niveau de service, section 12.6 Procédures de contrôle des changements, tout changement effectué conformément à cette section [section 12.0 Processus de changement] sera soumis aux procédures de contrôle des changements (à l'exception des modifications des pourcentages de répartition entre les catégories de niveau de service). Par souci de clarté, la modification des pourcentages de répartition entre les catégories de niveau de service ne sera pas un changement soumis aux procédures de contrôle des changements. En d'autres termes, il est prévu que les modifications du niveau de service minimum pour toute catégorie de niveau de service seront soumises aux procédures de contrôle des modifications - voir la réponse à la question 43.</p>
43	<p>L'annexe A, Énoncé des travaux, volet B, Exigences de niveau de service de l'annexe B-2, 12.6, Procédures de contrôle des</p>	<p>Les procédures de contrôle des changements seront définies conjointement par SPC et le contractant</p>



	<p>modifications, stipule, en partie, que "les modifications apportées conformément à la présente section seront soumises aux procédures de contrôle des modifications". Le Canada pourrait-il décrire en détail les procédures de contrôle des changements ?</p>	<p>dans le cadre de la planification des services de transition. Veuillez-vous référer à l'annexe A 3 - Services de transition, section 3.1.4 Approche de transition des services et à l'annexe A 3 - Services de transition, section 3.1.4 Approche de transition des services, tableau 44.</p>
45	<p>L'annexe A, énoncé des travaux, volet B, annexe A-1 Services du Service Desk, section 3.1.13, tableau 14, point 14.08, indique en partie "Fournir et mettre en œuvre au moins une idée novatrice ou nouvelle chaque trimestre ...". La même formulation se trouve également dans la section 3.2.14, tableau 28, point 28.08.</p> <p>Nous demandons une modification à l'énoncé des travaux.</p> <p>Tel qu'il est rédigé, cette obligation remise à l'entrepreneur fera en sorte que seules les "petites" idées qui présentent un risque très faible pour l'entrepreneur et une valeur limitée pour le Canada seront présentées. Nous demandons que le libellé soit modifié de manière à ce que l'entrepreneur doive "présenter pour examen au moins une idée novatrice ou nouvelle chaque trimestre...". Nous demandons également qu'un libellé soit introduit pour permettre au Canada et à l'entrepreneur de négocier les coûts de déploiement et les changements de prix, le cas échéant. Avec une approche centrée sur le partenariat, et soutenue par un langage révisé, l'entrepreneur a une incitation appropriée à apporter des idées audacieuses à la table pour que le Canada les prenne en considération.</p>	<p>SPC recherche un fournisseur de services qui évoluera avec nos besoins commerciaux et qui ne fournira pas un service invariable de type "Keep The Lights On". La fréquence des améliorations innovantes répond aux exigences énumérées dans l'annexe B-2, Exigences en matière de niveau de service, 11.0 Amélioration continue du service. Les idées audacieuses sont encouragées et peuvent être soumises au Comité exécutif des services du Service Desk, pour discussion et examen pendant la durée du contrat.</p> <p>Les contractants sont invités à modifier l'annexe A, énoncé des travaux, volet A/B, section 3.1.13 Service de soutien à la gestion de l'innovation et de la valeur commerciale de la DSE/Section 3.2.14 Service de soutien à la gestion de l'innovation et de la valeur commerciale de la DSE, section Tableau 14/28, point 14.08/28.08, pour qu'elle se lise comme suit : Fournir et mettre en œuvre au moins une idée innovante ou nouvelle deux fois par an qui a un impact positif sur les activités commerciales ou les opérations informatiques du point de vue des coûts, de l'expérience et de l'impact sur les activités ou de l'efficacité.</p> <p>Les contractants sont invités à modifier l'annexe A, énoncé des travaux, volet A/B, annexe A 11 Calendrier des rapports et des événements, tableau 58, colonne de fréquence, point 14.0, pour qu'elle se lise comme suit Semestrielle.</p>



		<p>Les entrepreneurs doivent modifier l'annexe A, Énoncé des travaux, volet A/B, annexe A 2 - Services de gestion des services, section 3.1.2 Cycle de vie et opérations des services informatiques du centre de services, tableau 30, point 2.17, pour qu'elle se lise comme suit : effectuer des examens techniques semestriels et formuler des recommandations pour les améliorations des services du centre de services qui sont conformes aux objectifs opérationnels de SPC.</p>
46	<p>L'annexe A, Énoncé des travaux, volet B, Services du centre de services de l'annexe A-1, 1.0 Exigences générales, stipule ce qui suit : "Élasticité des ressources : l'entrepreneur doit avoir la capacité de répondre à des augmentations du volume de contacts (jusqu'à 30 %) pour des événements à court ou à long terme (c.-à-d. Jeux olympiques, G-7, G-20, élections, Jeux de la Francophonie, etc.) avec un avis de 90 jours des besoins accrus en matière de capacité et de la durée de ceux-ci. Comment le Canada évaluera-t-il et contrôlera-t-il, pendant la durée du contrat, la capacité d'un soumissionnaire à satisfaire à cette exigence ?</p>	<p>Conformément à l'annexe A, Énoncé des travaux, volet A/B, Résumé des exigences du centre de services, section 1.0 Exigences générales, Élasticité des ressources, l'entrepreneur doit avoir la capacité de répondre à des augmentations du volume de contacts (jusqu'à 30 %) pour des événements à court ou à long terme (c.-à-d. Jeux olympiques, G-7, G-20, élections, Jeux de la Francophonie, etc.) avec un avis de 90 jours des exigences accrues en matière de capacité et de leur durée.) avec un préavis de 90 jours pour les besoins accrus de capacité et leur durée. En fournissant une notification adéquate des pics de volume liés à l'événement, il est prévu que le contractant planifie/gère les ressources en conséquence. SPC considérera l'atteinte par l'entrepreneur des niveaux de service minimums pendant la durée de l'événement comme une preuve suffisante quant à la capacité de l'entrepreneur à satisfaire les exigences en matière de capacité.</p>
47	<p>En ce qui concerne 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, par type de contact, (a) le volume des interactions de chat</p>	<p>Actuellement, les interactions par chat ne sont pas mises en œuvre en tant que canal de communication pour les deux types d'ESD et d'EUSD.</p>



	; (b) la durée moyenne des interactions de chat ; et (c) le taux d'abandon de chat ?	
48	Afin de s'assurer que les soumissionnaires comprennent la portée des capacités fournies par le Canada dans le contexte du volet A, le Canada fournira-t-il (a) des outils de gestion de la main-d'œuvre et (b) des outils de gestion de la qualité puisque ces activités sont intimement liées au système de DAA ?	La solution du centre de contact fournie par le Canada dans le volet A contient des capacités de gestion de la main-d'œuvre et de la qualité.
49	Dans le cadre du volet A, le Canada fournira-t-il le stockage nécessaire pour les interactions enregistrées ? Dans l'affirmative, le Canada confirmera-t-il qu'il sera responsable de la gestion et de la maintenance continues de ce stockage ?	En effet, le Canada sera responsable de la gestion et de la maintenance du stockage par sa solution de centre de contact fournie.
50	<p>Pièce jointe 4.2 Critères d'évaluation et modèle de réponse technique à l'appel d'offres - Volet B, R.5, Expérience technique à l'appui des technologies modernes.</p> <p>(A) La description indique, en partie, "Les exemples de technologies modernes comprennent :" Tel qu'il est rédigé, le texte implique que d'autres technologies modernes pourraient être référencées. Le Canada peut-il confirmer que les soumissionnaires ne se limitent pas à mentionner uniquement les sept technologies énumérées ? Si oui, le Canada peut-il réviser la définition des points qui dit en partie "selon les exemples (1) à (7)" et supprimer la restriction qui limite l'attribution des points uniquement aux 7 technologies énumérées.</p>	Les entrepreneurs sont invités à modifier la pièce jointe 4.1 Critères d'évaluation et modèle de réponse technique à l'appel d'offres - volet A, exigence cotée R.5 Expertise technique à l'appui des technologies modernes et la pièce jointe 4.2 Critères d'évaluation et modèle de réponse technique à l'appel d'offres - volet B, exigence cotée R.5 Expertise technique à l'appui des technologies modernes, comme suit : 1 point pour chaque échantillon de contrat de référence qualifié qui porte sur une technologie moderne différente pouvant inclure, sans s'y limiter, les exemples (1) à (7) de la R.5
51	<p>Annexe 4.2 Critères d'évaluation et modèle technique de réponse aux appels d'offres - Volet B, R.6, Expérience technique pour aider les clients à adopter les technologies émergentes.</p> <p>(A) La description indique, en partie, "Exemples de technologies émergentes :" Tel qu'il est rédigé,</p>	Les entrepreneurs sont invités à modifier la pièce jointe 4.1 Critères d'évaluation et modèle de réponse technique à l'appel d'offres - Volet A, exigence cotée R.6 Expérience technique pour aider les clients à adopter les technologies émergentes et la pièce jointe 4.2 Critères



<p>le texte implique que d'autres technologies émergentes, telles que l'APR par exemple, pourraient être référencées. Le Canada peut-il confirmer que les soumissionnaires ne se limitent pas à faire référence aux quatre technologies émergentes énumérées ? Si oui, le Canada peut-il réviser la définition des points qui dit en partie "selon les exemples (1) à (4)" et supprimer la restriction qui limite l'attribution des points uniquement aux 4 technologies énumérées.</p> <p>(B) La description indique, en partie, que "Chaque exemple de contrat fourni doit porter sur une technologie émergente différente". Il semble y avoir une contradiction dans le fait que seules 4 technologies sont actuellement énumérées, et les soumissionnaires sont invités à soumettre 5 références. Le Canada peut-il réconcilier cette question?</p> <p>(C) La description indique, en partie, que les soumissionnaires doivent démontrer "une expérience dans l'aide aux clients pour l'adoption de nouvelles technologies". Afin de s'aligner sur ce point, le Canada pourrait-il modifier les deux points c) et d) du contenu de la référence obligatoire, qui se lit actuellement comme suit : "Succès/défis du soumissionnaire en matière de soutien de la technologie moderne" et le remplacer par "Succès/défis du soumissionnaire en matière d'adoption de la technologie moderne" ?</p>	<p>d'évaluation et modèle de réponse technique à l'appel d'offres - Volet B, exigence cotée R.6 Expérience technique pour aider les clients à adopter les technologies émergentes, comme suit : 1 point pour chaque échantillon de contrat de référence qualifié qui porte sur une technologie émergente différente, qui peut comprendre, sans s'y limiter, les exemples (1) à (4) de R.5</p>
---	---