



Services gérés de services du bureau de service

Demande de propositions

N° de la demande de soumissions	2B0KB40545	Date	14 juillet 2020
Modification	7		

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 7

# Question	Questions, demande d'éclaircissement, recommandation d'améliorations	Réponses
44	<p>L'annexe A, énoncé des travaux, volet B, annexe A-1 Services du Service Desk contient de multiples références aux enquêtes de satisfaction des agents du Service Desk partenaire pour l'ESD (section 3.1.3, tableau 4, puces 4.11, 4.13, 4.15) et l'EUSD (section 3.2.3, tableau 17, puces 17.11, 17.13, 17.15). En outre, l'annexe A-3, Services de transition, section 3.1.4, tableau 44, point 4.07, fait référence à la responsabilité du contractant d'élaborer un programme d'enquête.</p> <p>a. Existe-t-il un programme de sondage qui est actuellement opérationnel ?</p> <p>b. Si oui, ce programme comporte-t-il chacun des éléments suivants : mesure(s) de base, modèles d'enquête, définition de la portée, règles de fréquence et grilles de notation ?</p> <p>c. Si oui, le contractant pourra-t-il utiliser le programme existant comme base à partir de laquelle il pourra élaborer un nouveau programme ?</p> <p>d. Quelles sont les règles actuelles qui déterminent la fréquence de déclenchement d'une enquête, par exemple tous les tickets 1 sur 5, ou 1 sur 10, ou similaires ?</p> <p>e. Quel est le taux de réponse actuel de l'enquête par enquête de sortie ? L'outil d'enquête est-il fourni par le Canada ? Si oui, quel est le nom de l'outil d'enquête ?</p> <p>f. Le Canada confirmera-t-il que les enquêtes sont automatiquement déclenchées, sous réserve des règles de fréquence, lors de la fermeture des billets ?</p> <p>g. Comment les résultats bruts de l'enquête sont-ils remis à l'entrepreneur ? Quel est le format de fichier utilisé ? Les données sont-elles structurées de manière uniforme pour permettre le traitement des APR ?</p>	<p>Il n'y a actuellement aucune enquête de satisfaction opérationnelle en place, que ce soit pour les bureaux de service des entreprises ou des utilisateurs finaux. SPC s'attend à ce que le fournisseur gagnant élabore et mette en œuvre ces deux programmes d'enquête dans les deux langues officielles. SPC travaillera avec le fournisseur pour définir la portée, la fréquence, la notation et les questions de l'enquête de satisfaction.</p>
53	<p>Comme indiqué dans la section 1.2 de la demande de propositions, l'exigence générale est la suivante : "SPC est responsable de la livraison du courrier électronique mandaté...". Quelles sont les fonctionnalités et les licences</p>	<p>La section 1.2 Aperçu des besoins dans le DDP ne fournit que le résumé du mandat principal de SPC comme contexte pour comprendre le rôle de SPC.</p>



	<p>incluses dans la solution de collaboration par courriel pour le personnel des soumissionnaires ?</p>	<p>SPC fournira au contractant une solution d'infrastructure de bureau virtuel (VDI) d'accès à distance qui permettra au personnel du contractant d'utiliser la solution de collaboration par courrier électronique en tant qu'utilisateur final régulier de SPC.</p> <p>Les responsabilités de l'entrepreneur et de SPC en matière d'approvisionnement en matériel et en logiciels et de soutien/maintenance sont définies à l'annexe B 3 - Matrice de responsabilité financière. Voir le tableau 90 : Matériel et logiciels/applications de l'ESD et le tableau 91 : Matériel et logiciels/applications de l'EUSD.</p>
54	<p>Annexe A 6 - Matrice de traçabilité des exigences de sécurité, 1.0 Entreprise de bureau de service (ESD) Matrice de traçabilité des exigences de sécurité, tableau 52 : Matrice de traçabilité des exigences de sécurité des EDS. La septième colonne du tableau 52 est intitulée "A.2", mais notre examen de l'annexe A 5 - Conception de haut niveau avec contrôles de sécurité, figure 2 : Architecture logique des ESD, révèle que l'intitulé de la colonne devrait être "A.3". Le Canada pourrait-il examiner cette question et publier une mise à jour, le cas échéant ?</p>	<p>Les contractants sont invités à modifier l'annexe A, énoncé du volet A/B, annexe A 5 - Conception de haut niveau avec contrôles de sécurité, figure 5 : Conception de haut niveau en matière d'ESD avec contrôles de sécurité, encadré rouge, comme suit A.23. Les contractants sont invités à modifier l'annexe A, énoncé du volet A/B, annexe A 6 - Matrice de traçabilité des exigences de sécurité, tableau 52, la colonne A doit se lire comme suit : A.3.</p>
55	<p>Compte tenu de la situation actuelle des effectifs, il est à noter que les services actuellement couverts par le champ d'application sont régis par une convention collective. Pouvez-vous fournir des détails sur le syndicat ainsi que sur la convention collective en vigueur, étant donné que les informations contenues dans votre réponse peuvent avoir un impact significatif sur les risques encourus par les fournisseurs ?</p> <p>Cette question est posée parce qu'il n'y a pas de références dans le document de la demande de propositions en ce qui concerne les syndicats, les organisations syndicales ou les conventions collectives.</p>	<p>Les services actuellement inclus dans le champ d'application ne sont pas couverts par la convention collective du gouvernement du Canada</p>



56	L'amendement publié le 6 juillet 2020 mentionne que la prolongation du délai de soumission est toujours à l'étude. SPC autoriserait-il une prolongation de 4 semaines de la date limite ?	Voir la mise à jour de la réponse 8 à l'amendement 6
57	<p>. Dans le document "eng_attachment_2.1_sscstandard_instructions_for_procurement_documents.pdf", la section 1.4 (a) à la page 4 de 33 indique : "Définition du soumissionnaire : Dans la demande de propositions, le terme "soumissionnaire" désigne la personne ou l'entité (ou, dans le cas d'une coentreprise, les personnes ou entités) qui soumet une offre. Il n'inclut pas la société mère, les filiales ou autres sociétés affiliées du soumissionnaire, ni ses sous-traitants".</p> <p>En limitant la définition du soumissionnaire à l'exclusion de la société mère, des filiales ou des sociétés affiliées, SPC ne bénéficiera pas de l'expérience des entreprises mondiales qui ont les meilleures pratiques en matière de mise en œuvre et de prestation de services de centres d'assistance d'autres gouvernements et de grandes organisations du secteur privé. Nous recommandons vivement à SPC d'indiquer clairement que les soumissionnaires peuvent utiliser les références de l'organisation mère, affiliée ou filiale.</p> <p>Sinon, SPC peut-il préciser si l'intention est de limiter l'expérience et les meilleures pratiques aux seuls soumissionnaires qui n'ont pas l'expérience mondiale nécessaire pour répondre aux exigences de la demande de propositions.</p>	Voir question et réponse 3 - Amendement 1
58	Compte tenu de la situation actuelle de COVID et des diverses solutions de travail à domicile que les organisations des secteurs public et privé utilisent, SPC permettra-t-il des solutions de service d'assistance où une partie des agents travailleront à distance depuis leur domicile ?	Voir Q&R 34B - Amendement 5
59	Nous aimerions demander une prolongation de la date de clôture actuelle du 31 juillet 2020. Je vois à l'amendement 3 Q&R 8 que vous indiquez que vous envisagez une prolongation et que vous publierez une réponse sous peu.	Voir la mise à jour Q&A 8 - Amendement 6



60	<p>1. L'AFPC a poursuivi et obtenu l'accréditation des employés du service d'assistance du contrat précédent et du contrat actuel. L'État a-t-il une préférence quant à savoir si le travail doit être effectué par un employé syndiqué ou non syndiqué ?</p> <p>2. Compte tenu des antécédents syndicaux en matière de prestation de ces services, si une offre de travail non syndiquée est par la suite confrontée à un syndicat, l'État autorisera-t-il des ajustements de prix pour tenir compte de tout coût supplémentaire lié au travail ou à la main-d'œuvre ?</p>	1) La présente Couronne n'a aucune position ou préférence sur ce point 2) Non
61	<p>L'élaboration et la tarification de deux réponses distinctes à un appel d'offres exigent un effort important et complexe. Cela s'ajoute aux processus internes d'examen et d'approbation approfondis que notre organisation suit pour s'assurer que seules des offres conformes et convaincantes sont soumises. Un exemple de la complexité inhérente à l'appel d'offres est que le Volet A et le Volet B contiennent des défis d'intégration technique similaires, mais différents, en plus de listes différentes et complètes de contrôles de sécurité qui doivent être évalués et traités.</p> <p>Sur la base de ces éléments et d'autres facteurs similaires, nous demandons une prolongation de la date de clôture jusqu'au vendredi 28 août 2020. Le Canada accordera-t-il cette demande de prolongation?</p>	Voir la mise à jour Q&A 8 - Amendement 6
62	<p>rfp_2b0kb40545_-_service_desk_services_managed_service.pdf - Section 2.2 (a) Soumission d'une seule offre par solution technique - Le soumissionnaire doit présenter une offre par solution technique (comprenant à la fois les exigences énoncées dans l'énoncé des travaux A (volet A) et l'énoncé des travaux (volet B)).</p> <p>Question : Comme une seule offre est autorisée pour les deux volets A et B combinés, par souci de clarté, le Canada recherche uniquement 3 références qui appuient les deux pièces jointes ci-dessous OU le Canada recherche-t-il 3</p>	SPC recherche une offre par volet A et une offre par volet B. Vous pouvez utiliser les mêmes références par volet



	<p>références distinctes pour la pièce jointe 4.1 et 3 pour la pièce jointe 4.2 pour un total de 6 ?</p> <p>Annexe 4.1 Critères d'évaluation et modèle technique de réponse aux appels d'offres - Volet A - M2.</p> <p>Pièce jointe 4.2 Critères d'évaluation et modèle technique de réponse à l'appel d'offres - Volet B - M2.</p>	
63	<p>rfp_2b0kb40545_-_service_desk_services_managed_service.pdf -</p> <p>Section 2.2 (a) Soumission d'une seule offre par solution technique - Le soumissionnaire doit présenter une offre par solution technique (comprenant à la fois les exigences énoncées dans l'énoncé des travaux A (volet A) et l'énoncé des travaux (volet B)).</p> <p>Question : Comme une seule offre est autorisée pour les deux volets A et B combinés, par souci de clarté, le Canada recherche uniquement 5 références qui appuient les deux pièces jointes ci-dessous OU le Canada recherche-t-il 5 références distinctes pour la pièce jointe 4.1 et 5 pour la pièce jointe 4.2 pour un total de 10 ?</p> <p>Annexe 4.1 Critères d'évaluation et modèle technique de réponse aux appels d'offres - Volet A - R2.</p> <p>Pièce jointe 4.2 Critères d'évaluation et modèle technique de réponse à l'appel d'offres - Volet B - R2.</p>	<p>SPC recherche une offre par volet A et une offre par volet B. Vous pouvez utiliser les mêmes références par volet</p>
64	<p>rfp_2b0kb40545_-_service_desk_services_managed_service.pdf -</p> <p>3.4 Section I : Offre technique (b)(iii) - Les références du gouvernement fédéral seront acceptées.</p> <p>Question : Cette clause favorise le fournisseur de services en place ou précédent. Nous demandons que les références du gouvernement fédéral soient exclues de l'évaluation car cela favoriserait un nombre très limité de répondants.</p>	<p>Un soumissionnaire peut utiliser une référence qui n'est pas seulement spécifique aux références du gouvernement fédéral.</p>
66	<p>Date et heure de clôture - (appelée "clôture de la sollicitation" dans la présente sollicitation) - 31 juillet 2020, 14h00</p> <p>Question : Le Canada reporterait-il la date de clôture au 31 août 2020 ?</p>	<p>Voir la mise à jour Q&A 8 - Amendement 6</p>



67	rfp_2b0kb40545_- _service_desk_services_managed_service.pdf - Section 1.6 : "L'expérience acquise par un soumissionnaire qui fournit ou a fourni les biens et services décrits dans l'appel d'offres (ou des biens ou services similaires) ne sera pas, en soi, considérée par le Canada comme conférant un avantage indu ou créant un conflit d'intérêts". Question : Cette section reconnaît non seulement le vendeur en place ou le vendeur précédent, mais donne également un avantage injuste. Le Canada envisagerait-il de reformuler cette partie de la section 1.6 ?	Le Canada n'apportera pas de modification à la section 1.6 et cela ne créera pas d'avantage injuste ou de conflit d'intérêts pour le fournisseur de services actuel
68	rfp_2b0kb40545_- _service_desk_services_managed_service.pdf - Section 1.6 : "L'expérience acquise par un soumissionnaire qui fournit ou a fourni les biens et services décrits dans l'appel d'offres (ou des biens ou services similaires) ne sera pas, en soi, considérée par le Canada comme conférant un avantage indu ou créant un conflit d'intérêts". Question : Cette section reconnaît non seulement le vendeur en place ou le vendeur précédent, mais donne également un avantage injuste. Le Canada envisage-t-il de déclarer que le Canada n'acceptera pas la solution actuelle/installée du Bureau de services comme référence pour cette demande de propositions ?	Le Canada n'apportera pas de modification à la section 1.6 et cela ne créera pas d'avantage injuste ou de conflit d'intérêts pour le fournisseur de services actuel