



Services gérés de services du bureau de service

Demande de propositions

| | | | |
|---------------------------------|------------|------|-----------------|
| N° de la demande de soumissions | 2B0KB40545 | Date | 16 juillet 2020 |
| Modification | 9 | | |

| | | | |
|---|---|---|--|
| 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 9**

| # Question | Questions, demande d'éclaircissement, recommandation d'améliorations | Réponses |
|---------------|---|---|
| 65 | <p>Annexe 4.1 Critères d'évaluation et modèle technique de réponse aux appels d'offres - Volet A - M9 + Annexe 4.2 Critères d'évaluation et modèle technique de réponse aux appels d'offres - Volet B - M9</p> <p>Question : Le Canada accepterait-il plus de deux emplacements répondant aux exigences décrites aux sections 2.1.2, 2.2.6 et 2.8 de l'annexe A 1 - Services de centres de services, et à la section 3.0 de l'annexe A 8 - Architecture de systèmes et de réseaux ?</p> | <p>Oui, le Canada acceptera. Chaque lieu devra démontrer qu'il respecte les dispositions de sécurité décrites dans la demande de proposition.</p> |
| 72 | <p>En ce qui concerne la section 1.4 - Exigences de sécurité et l'annexe C subséquente pour les volets A et B, est-ce que Services partagés Canada reconsidérerait la condition suivante à la date de clôture des soumissions ? 11.a) Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et de stocker des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS sur son site ou dans ses locaux ? La case "oui" est cochée</p> | <p>Le soumissionnaire doit avoir mis en place des éléments spécifiques au moment de l'attribution du marché. Il est entendu que les soumissionnaires investis doivent être proactifs et lancer les différents processus concernant : l'obtention des autorisations du personnel, l'enregistrement auprès de SPAC/CIDS, etc.</p> <p>Il est tout à fait possible que les soumissionnaires au début du processus d'appel d'offres n'aient pas de site approuvé, mais les propositions des soumissionnaires doivent clairement indiquer qu'ils vont construire/acquérir un espace approprié et qu'ils y travaillent.</p> <p>Le lien/processus informatique ne sera inspecté qu'une fois que la société contractante aura été identifiée et confirmée comme ayant toutes les autres autorisations (site, personnel, inscription à la CIDS, etc.)</p> |
| 73 | <p>L'annexe A - Énoncé des travaux, Résumé des exigences du Service Desk, 1.0 Exigences générales, indique, en partie, "Performance de l'accès à distance : la solution VDI fournie par SPC offrira une performance et une capacité suffisantes pour permettre au contractant de</p> | <p>L'annexe A - Énoncé des travaux, Résumé des exigences du Service Desk, 1.0 Exigences générales, indique, en partie, "Performance de l'accès à distance : la solution VDI fournie par SPC offrira une</p> |



| | | |
|----|---|---|
| | <p>respecter ses obligations en matière de niveau de service". Le Canada peut-il préciser (A) les mesures de performance et de capacité qui ont été / seront établies pour mesurer la solution VDI ; (B) quels processus de mesure et d'évaluation de la performance seront mis en œuvre par le Canada, et comment ces résultats seront communiqués à l'entrepreneur ?</p> | <p>performance et une capacité suffisantes pour permettre au contractant de respecter ses obligations en matière de niveau de service". Le Canada peut-il préciser (A) les mesures de performance et de capacité qui ont été / seront établies pour mesurer la solution VDI ; (B) quels processus de mesure et d'évaluation de la performance seront mis en œuvre par le Canada, et comment ces résultats seront communiqués à l'entrepreneur ?</p> <p>Le Canada ne fournira pas les mesures de performance et de capacité qui ont été / seront établies pour mesurer la solution VDI ou les prochaines mesures continues de la VDI.</p> <p>L'entrepreneur surveillera le réseau conformément à l'annexe A 8 afin d'assurer la bonne performance du réseau. Pour les actifs fournis par SPC, tels que définis à l'annexe B 3, qui ne fonctionnent pas ou qui sont indisponibles et qui ont une incidence sur le contrat pour remplir ses obligations en matière de niveau de service, le contractant notifiera SPC pour qu'il mène une enquête.</p> |
| 74 | <p>Critères d'évaluation et gabarit technique de réponse aux appels d'offres, à la fois pour le volet A et le volet B.</p> <p>Afin de permettre aux soumissionnaires de présenter le plus large éventail possible de capacités et d'expérience pertinentes pour le Canada, nous aimerions demander une modification de l'exigence sous les références M.2 - Capacités des services gérés, point 4.c, et R.2, Références - Capacités des services gérés, point e), afin que le texte stipule que tous les contrats, une fois combinés, démontreront toute la portée des services énumérés.</p> | <p>Les soumissionnaires sont invités à modifier les colonnes des exigences obligatoires dans l'annexe 4.1/4.2 Critères d'évaluation et modèle technique de réponse aux offres - Volet A/B, Références M.2 - Capacités des services gérés, point 4c) et les colonnes des sous-catégories / descriptions dans l'annexe 4.1/4.2 Critères d'évaluation et modèle technique de réponse aux offres - Volet A/B, Références R.2 - Capacités des services gérés, point e) à lire : Pour chaque contrat de référence, le champ d'application du contrat du soumissionnaire doit avoir inclus au moins quatre des champs d'application suivants : Services de</p> |



| | | |
|-----------|--|---|
| | | bureau de service qui comprennent le soutien du point de contact unique (SPDU) pour les utilisateurs finaux, les services de gestion des demandes de service et de gestion des incidents, les services d'administration des utilisateurs finaux, le soutien des services IMAC et le soutien d'auto-assistance par le biais d'un portail en ligne. Tous les contrats, lorsqu'ils sont combinés, doivent démontrer au moins un exemple de chacun des services énumérés. |
| 77 | <p>Le fichier de données ESD fourni a un volume mensuel moyen de 1 431 appels téléphoniques, alors que les données de la demande de propositions du tableau 81 à la page 182 ont un volume mensuel de 3 771 voix.</p> <p>a) Le temps de parole moyen associé aux 1 431 appels est-il le même que celui de l'ensemble des appels téléphoniques mensuels de l'ESD, soit 3 771 ?</p> | Le Canada ne peut pas répartir le temps de conversation entre les 1 431 appels téléphoniques de RS&IR résolu sur un total de 3 771. |
| 78 | b) Le fichier de données ESD sur la durée moyenne de conversation inclut-il un travail post-appel ? Si ce n'est pas le cas, quelle est la durée moyenne du travail post-appel ? | Non. Cela n'inclut pas le travail post-appel. La durée moyenne du travail post-appel est d'environ 10 minutes. |
| 79 | c) Le temps de conversation moyen fourni concerne les appels vocaux. Pouvez-vous indiquer le temps moyen de traitement des courriers électroniques, de l'écoute des courriers électroniques et des activités en libre-service ? | Le Canada ne suit pas le temps moyen de traitement des courriels, des auditeurs de courriels et des activités en libre-service. Veuillez utiliser la norme de l'industrie pour le temps de traitement typique. |
| 80 | d) D'après notre expérience, les demandes de service ont généralement un temps de traitement de 18 minutes et sont transmises au centre de service par un canal de contact non vocal. Par conséquent, un temps de parole moyen de 8,48 minutes ne semble pas être le temps de parole approprié. Si cette interprétation est correcte, quel est votre temps de traitement actuel pour traiter les demandes de service et où ces données sont-elles communiquées ? | Le temps de parole moyen de l'ESD est précis car il s'agit d'un modèle de bureau à bureau pour enregistrer et envoyer les billets d'infrastructure. Veuillez consulter la réponse à la question 79 concernant le temps de traitement. |
| 81 | e) Quel est votre pourcentage actuel d'appels sortants par contact entrant sur votre bureau ESD ? | L'ESD n'effectue pas d'appels sortants. |
| 82 | f) Quelle est la durée moyenne actuelle de traitement des appels sortants ? | Voir la réponse à la question 81. |



| | | |
|-----------|---|--|
| 83 | <p>Le fichier EUSD Data fourni a un volume mensuel moyen de 13 329 appels téléphoniques, alors que les données de la demande de propositions du tableau 87 ont un volume mensuel de 24 417 appels.</p> <p>a) Le temps de parole moyen associé aux 13 329 appels est-il le même que celui des 24 417 appels téléphoniques mensuels du fichier EUSD ?</p> | <p>Le Canada ne peut pas répartir le temps de conversation entre les 13 329 interactions résolubles des appels téléphoniques et le total global de 24 417.</p> |
| 84 | <p>b) Le fichier de données EUSD "Average Talk Time" inclut-il un travail post-appel ? Si ce n'est pas le cas, quelle est la durée moyenne du travail post-appel ?</p> | <p>Non. Pour connaître le temps moyen de traitement, veuillez consulter les informations sur les billets dans la salle de données.</p> |
| 85 | <p>c) Le temps de conversation moyen fourni concerne les appels vocaux. Pouvez-vous fournir le temps de traitement moyen pour les activités de courrier électronique et de libre-service ?</p> | <p>Le Canada ne suit pas le temps moyen de manipulation pour ces activités.</p> |
| 86 | <p>d) Quel est votre pourcentage actuel d'appels sortants par contact entrant sur votre bureau EUSD ?</p> <p>e) Quelle est la durée moyenne actuelle de traitement des appels sortants ?</p> | <p>Il n'y a pas de suivi du pourcentage d'appels sortants par contacts entrants et du temps moyen de traitement de ces appels téléphoniques. L'EUSD n'effectue qu'un suivi minimal des appels téléphoniques avec les utilisateurs finaux pour confirmer la résolution de certaines situations.</p> |
| 87 | <p>Existe-t-il un répertoire principal, en temps réel, des utilisateurs et des lieux avec lesquels le contractant s'intégrerait ?</p> <p>S'il n'y a pas de répertoire principal, existe-t-il un fournisseur d'identité principal de SPC à utiliser pour s'authentifier auprès des systèmes ?</p> | <p>SPC dispose d'un répertoire principal qui sera utilisé pour l'authentification de la VDI ainsi que des applications au sein de SPC. Il n'y a pas d'exigences d'intégration à l'environnement des entrepreneurs.</p> |
| 88 | <p>Le paragraphe 6.0, article (i), stipule que "L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les bases de données contenant des informations relatives aux travaux sont situées au Canada". En outre, l'article (iii) stipule que "L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les données relatives au contrat sont traitées uniquement au Canada".</p> <p>Veuillez préciser si cela s'applique également à la RVI fournie par l'entrepreneur pour le volet B, car il serait avantageux pour SPC que les entrepreneurs puissent faire appel à des</p> | <p>Oui, cela s'applique au volet B. Tout doit se trouver au Canada</p> |



| | | |
|-----------|--|--|
| | fournisseurs nord-américains pour la solution de RVI. | |
| 89 | Pour le volet B, nous comprenons que le contractant devra intégrer nos systèmes GSTI avec le système ESD (HPSM) de SPC et le système EUSD (Remedy) existants. Veuillez nous indiquer si notre compréhension est correcte. | Le contractant doit utiliser les systèmes GSTI fournis par SPC via la solution VDI pour les volets A et B. Le HPSM est le système existant pour la directive EUSD et Remedy est le futur système pour la directive ESD. Voir l'annexe A 2 - Services de gestion des services, section 2.1.4 Travaux en cours. |
| 90 | La figure 2 semble indiquer que le contractant doit intégrer les bases de connaissances existantes sur l'ESD Comme nous comprenons que SPC souhaite que le contractant prenne en charge la gestion continue de la base de connaissances ESD utilisée par le Bureau de service, nous pensons qu'il est plus logique que le contractant effectue un chargement unique de la base de connaissances du contractant avec les informations existantes de la (des) base(s) de connaissances de SPC et mette à jour et maintienne la base de connaissances du contractant sans intégration. Veuillez nous indiquer si cela est acceptable. | Tous les systèmes et applications GSTI se trouvent sur le réseau de SPC et sont accessibles via la solution VDI. Voir l'ANNEXE A - ÉTAT DES TRAVAUX, section 3.0 Exigences en matière d'infrastructure : Bases de données de connaissances : le contractant doit utiliser la (les) base(s) de données de connaissances fournie(s) par SPC Veuillez également vous référer à l'annexe A 1 - Services du Service Desk, section 2.1.9 Outil(s) SGTI du ESD / Logiciel du service de bureau / Bases de connaissances ; Tableau 2 : Rôles et responsabilités généraux du ESD, points 2.17 & 2.18 ; et annexe 4 - Gouvernance et relations Services de gestion, section 2.6 Responsable du transfert de connaissances |
| 91 | La figure 3 semble indiquer que le contractant doit s'intégrer aux bases de connaissances de la EUSD déjà existantes (C.6.2 Base(s) de connaissances de l'EUSD). Étant donné que SPC souhaite que le contractant prenne en charge la gestion permanente de la base de connaissances sur la directive européenne sur la sécurité des équipements électriques et électroniques utilisée par le bureau de service, nous pensons qu'il est plus logique que le contractant effectue un chargement unique de la base de connaissances du contractant avec les informations existantes de la (des) base(s) de connaissances de SPC et mette à jour et maintienne la base de connaissances du | Voir la réponse à la question 90. En ce qui concerne la directive, veuillez-vous reporter à l'annexe A 1 - Services du Service d'assistance, section 2.2.6 - Matériel, logiciels, plates-formes téléphoniques, outils et base de données de connaissances de la directive ; et au tableau 2 : Tableau 15 : Rôles et responsabilités généraux de la directive, points 15.18 et 15.19. |



| | | |
|-----------|--|--|
| | contractant sans intégration. Veuillez nous indiquer si cela est acceptable. | |
| 92 | <p>Sur la base de notre compréhension des intégrations requises, nous pensons que la notation de ce point pour la vapeur B est biaisée en faveur d'un fournisseur en place, ou d'un fournisseur qui a déjà des systèmes et des intégrations potentielles en place avec SPC. Il s'agit actuellement de la même notation que pour le volet A, qui est une transition beaucoup moins complexe.</p> <p>SPC pourrait-elle envisager d'ajuster la notation pour la durée de la transition du volet B comme suit ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 points : 130 jours ou moins - 8 points : 131 - 140 jours - 6 points : 141-150 jours - 4 points : 151-160 jours - 0 Points : 161 jours ou plus | <p>En reconnaissance du fait que la transition vers le volet B pourrait avoir une durée plus longue que celle du volet A, les soumissionnaires sont invités à modifier la pièce jointe 4.2 Critères d'évaluation et modèle technique de réponse à l'appel d'offres - volet B, dont la lecture est conforme à l'exigence cotée R.16 Plan de transition/calendrier :</p> <p>PARTIE B : La durée du projet de transition proposé, calculée en nombre de calendriers jours écoulés entre la signature du contrat et le début du service, est :</p> <ul style="list-style-type: none"> 10 points : 110 jours ou moins 8 points : 111 - 130 jours 6 points : 131 - 140 jours 4 points : 141 - 150 jours 0 Points : 151 jours ou plus <p>Maximum de points (PARTIE B) : 10 points</p> |
| 93 | <p>Mode de paiement</p> <p>i) Services du Service Desk : Le Canada paiera l'entrepreneur sur une base mensuelle pour les travaux effectués au cours du mois visé par la facture, conformément aux dispositions de paiement du contrat si :</p> <p>Veuillez confirmer les dispositions de paiement prévues dans le contrat, c'est-à-dire le paiement net30.</p> | Confirmé |
| 94 | <p>Dans le questionnaire SCSi, le Canada demande au soumissionnaire de fournir des informations sur : A) le fabricant de produits OEM ; B) la liste des produits informatiques ; et C) le diagramme de réseau. Comme nous ne vendrons aucun produit à SPC dans le cadre de cette offre, nous ne comprenons pas la pertinence de cette section car aucun nouveau produit n'est proposé</p> | <p>Le Canada reconnaît que les produits ne seront pas vendus dans le cadre de la présente DP. Le Canada a besoin d'informations sur les produits utilisés par l'entrepreneur dans le cadre de la prestation de services au Canada.</p> |



| | | |
|-----------|--|--|
| | dans cet appel d'offres. Veuillez nous en informer. | |
| 95 | <p>Veillez confirmer que l'exigence de l'approche de solution de sécurité R.15 ne demande qu'à répondre à la feuille Excel fournie et intitulée</p> <p>- Flux A : "eng_stream_a_attachment_5.1_it_controls_response_template"</p> <p>- Flux B : "eng_stream_b_attachment_5.2_it_controls_response_template" (en anglais)</p> | <p>Conformément à la pièce jointe 4.1/4.2 Critères d'évaluation et modèle technique de réponse aux offres - volet A/B, section 2 - Format de réponse aux critères cotés et directives de structure, les soumissionnaires doivent utiliser les pièces jointes 5.1/5.2 pour répondre aux critères cotés par points R.15 Approche de solution de sécurité pour les volets A/B respectivement.</p> |
| 96 | <p>Nous comprenons que dans le cadre du volet A, nous utiliserons la plate-forme et les outils téléphoniques de SPC, mais nous ne comprenons pas en quoi la conformité à l'accessibilité M.14 ou le plan pour atteindre l'exigence de conformité est pertinent pour le volet A ? Veuillez préciser.</p> | <p>Le rôle de SPC dans la promotion de l'accessibilité</p> <p>La Loi sur l'accessibilité du Canada (projet de loi C-81) vise à favoriser la participation pleine et égale de toutes les personnes, en particulier des personnes handicapées, à la société. Cet objectif doit être atteint par la réalisation progressive, dans le cadre des questions relevant de la compétence législative du Parlement, d'un Canada sans obstacles, notamment par l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles.</p> <p>SPC a un rôle à jouer dans la mise en œuvre de la vision du gouvernement du Canada pour un Canada plus accessible, car SPC fournit l'infrastructure des technologies de l'information qui soutient la prestation de services numériques aux Canadiens. Cela signifie que SPC est engagé dans l'acquisition de biens et de services et dans le soutien de la prestation de programmes et de services par d'autres ministères, deux domaines couverts par la Loi sur l'accessibilité du Canada. L'objectif de SPC est que son infrastructure de technologie de l'information soit plus accessible et plus utilisable par le plus grand nombre de fonctionnaires et de</p> |



| | | |
|-----------|--|--|
| | | <p>Canadiens qui l'utilisent, y compris les personnes handicapées.</p> <p>SPC s'engage à jouer un rôle de chef de file dans l'acquisition de biens et de services TIC accessibles et à soutenir l'objectif d'une conception inclusive, accessible par défaut. Ce marché comprend des exigences d'accessibilité qui sont adoptées à partir de la norme européenne harmonisée EN 301 549 (2018) Exigences d'accessibilité pour les produits et services TIC.</p> <p>Comme l'intention est que cette initiative se déroule progressivement, les fournisseurs doivent prévoir qu'avec le temps, les exigences d'accessibilité des contrats d'approvisionnement du Canada évolueront et pourraient devenir plus exigeantes.</p> |
| 97 | <p>Cet appel d'offres a déjà suscité de nombreuses questions et, à mesure que les soumissionnaires travaillent à la finalisation de leurs propositions, il est probable que d'autres questions surgiront. Nous pensons qu'il est dans l'intérêt de SPC et des soumissionnaires de poser le plus grand nombre de questions possible et d'obtenir des réponses, sinon les soumissionnaires risquent de travailler avec des informations incomplètes et des hypothèses qui ne feront qu'augmenter les prix proposés au Canada.</p> <p>Nous demandons que la période de questions soit prolongée selon les termes originaux de l'appel d'offres, ce qui signifie que le dernier jour pour les questions est le lundi 10 août. Le Canada apportera-t-il ce changement ?</p> | <p>Non, le Canada ne fera pas ce changement.</p> |
| 98 | <p>Nous pensons que le Canada n'a pas répondu à la partie "C" de la question numéro 51. Le Canada va-t-il modifier la formulation de l'évaluation ?</p> | <p>Question 51(c)] : Les soumissionnaires sont invités à modifier les colonnes de sous-catégorie / description de l'Annexe 4.1 Critères d'évaluation et modèle technique de réponse à l'appel d'offres - Volet A, exigence cotée R.6 Expérience technique aidant les clients à adopter des technologies émergentes et Annexe 4.2 Critères</p> |



| | | |
|------------|---|---|
| | | d'évaluation et modèle technique de réponse à l'appel d'offres - Volet B, exigence cotée R.6 Expérience technique aidant les clients à adopter des technologies émergentes à lire : (c) Succès du soumissionnaire à aider les clients à adopter la technologie moderne, et (d) Défis du soumissionnaire à aider les clients à adopter la technologie moderne. |
| 100 | Pour faire suite à la question 48, SPC peut-il communiquer les noms des outils utilisés pour les processus de gestion de la main-d'œuvre et de la qualité ? Et pour plus de clarté, nous aimerions réaffirmer que bien que SPC fournisse les outils, la gestion et le suivi des processus sont la responsabilité du soumissionnaire retenu. Est-ce exact? | Genesys est la solution de centre de contact utilisée. Le contractant sera responsable de la gestion et de la surveillance des processus, comme indiqué à l'annexe A 1, section 3. |
| 101 | Volet A, annexe A - Énoncé des travaux, annexe A 1 - Services du Service Desk, section 2.1.10 Plate-forme téléphonique ESD, et section 2.2.6.4 Plate-forme téléphonique EUSD. Le gouvernement pourrait-il fournir des détails spécifiques sur le codec utilisé par la plate-forme téléphonique du Hosted Contact Centre Service (HCCS) ? | Non Le Canada ne fournira pas |