Services gérés de services du bureau de service

Demande de propositions

N° de la demande de soumissions	2B0KB40545	Date	22 juillet 2020
Modification	11		

Bureau émetteur	Services partagés Canada (SPC) 180, rue Kent, 13e 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	

MODIFCATION 11

# Question	Questions, demande d'éclaircissement, recommandation d'améliorations	Réponses
99	Alors que nous élaborons notre réponse aux questions R5 et R6, SPC acceptera-t-il des contrats référencés qui décrivent des travaux entrepris par des filiales et/ou des sociétés affiliées du soumissionnaire ?	3 doivent être directes et 2 peuvent être des filiales et/ou des sociétés affiliées du soumissionnaire. Voir la question et réponse révisée 3
102	Volet A, pièce jointe 5.1, Gabarit de réponse pour les contrôles informatiques. (A) Sur l'onglet "Table des matières", il y a une cellule qui se lit "LIRE EN PREMIER : Instructions pour mettre en place et remplir le modèle de réponse des contrôles informatiques". Il semble qu'aucune instruction n'ait été fournie. Le Canada pourrait-il corriger cette anomalie ? (B) Dans les deux onglets "Contrôles informatiques ESD/EUSD", colonne H, Documentation, certaines cellules comportent déjà un "x" et d'autres non. Comment cela doit-il être interprété et quelle réponse est attendue des soumissionnaires ?	102(a) : Les soumissionnaires sont invités à modifier la colonne Formatage / Guide de structure de la pièce jointe 4.1/4.2 Critères d'évaluation et modèle technique de réponse aux offres - volet A/B, partie 2 - Modèle de réponse aux offres, section 2 - Formant de réponse aux critères cotés et guide de structure, R.15 Approche de la solution de sécurité, les soumissionnaires doivent utiliser une structure de phrase simple. Utilisez l'Annexe 5.1 Réponse aux contrôles informatiques pour répondre à la R.15, pour chaque contrôle de sécurité. En utilisant les onglets séparés prévus pour l'ESD et l'EUSD, le soumissionnaire doit fournir des réponses à R.15 pour les contrôles 93/100 dans la colonne F. Les artefacts doivent être intégrés dans la colonne H, en plus d'une brève description. Les soumissionnaires sont invités à supprimer la cellule contenant le contenu "LIRE EN PREMIER LIEU : Instructions pour établir et remplir le modèle de réponse pour les contrôles informatiques" des onglets de la table des matières de l'annexe 5.1/5.2 Modèle de réponse pour les contrôles informatiques - volet A/B. 102(b) : les soumissionnaires ont pour instruction de supprimer les "x" de la colonne H des onglets "ESD/EUSD IT Controls" de l'annexe 5.1 du gabarit de réponse des contrôles informatiques - volet A

103	Pour faire suite à la modification no 1, question no 1, le Canada peut-il confirmer si la valeur du contrat de 57 297 426 $ ne couvre que les trois (3) premières années du contrat actuel du titulaire et exclut toutes les années d'option ?	Cette valeur correspond à la durée initiale du contrat de 3 ans et exclut les périodes d'option.
104	Pour faire suite à la question n° 44, le Canada peut-il confirmer (A) s'il fournit un outil d'enquête et traite les résultats de l'enquête, ou (B) si le contractant est censé fournir l'outil d'enquête, livrer l'enquête, recueillir les résultats et résumer les données ? (C) Le Canada peut-il indiquer la classification de sécurité à attribuer aux résultats de l'enquête et préciser si ces données doivent être traitées uniquement dans le cadre de l'infrastructure du GC ? D) Le Canada peut-il préciser comment les exigences d'accessibilité de l'annexe F, Exigences en matière d'accessibilité des TIC, s'appliquent au mécanisme d'enquête et quelles sont les responsabilités qui en découlent pour l'entrepreneur ?	En réponse à cette question, le Canada confirme ce qui suit ; (A) Le Canada fournira les outils d'enquête, mais il est prévu que le contractant se charge du traitement et de l'analyse des résultats de l'enquête. (B) L'entrepreneur ne doit pas fournir l'outil d'enquête, mais il est censé livrer l'enquête, recueillir les résultats et résumer les données. (C) Veuillez vous référer à l'annexe C - LVERS pour les exigences relatives au niveau de sécurité des informations. Le traitement des données doit rester dans le cadre de l'infrastructure du GC. (D) Le Canada fournit les outils d'enquête et sera chargé de veiller à ce que les exigences d'accessibilité décrites à l'annexe F "Exigences en matière d'accessibilité des TIC" soient respectées.
105	Le Canada peut-il confirmer qu'il exige de l'entrepreneur qu'il complète la transition avant le 12 juin 2021, date de fin du contrat actuel du titulaire ?	Oui
106	Le Canada peut-il confirmer qu'il exige un transfert unique et "big bang" du titulaire au contractant sélectionné au plus tard le 12 juin 2021 et qu'il ne permet pas un scénario de transfert progressif dans lequel le titulaire et le contractant sélectionné fournissent tous deux des services ? Si ce n'est pas le bon scénario de planification, le Canada pourrait-il confirmer ses exigences à cet égard ?	Le Canada s'attend à ce que la réduction ne soit pas une approche "big bang". Toutefois, les exigences du Canada sont de limiter le risque dans la transition et le Canada attend de l'entrepreneur qu'il propose une solution qui minimise la perturbation de nos opérations.
107	Le formulaire fourni pour saisir les réponses à la "R.2 Références - Tableau des capacités des services gérés" dans la section 3.2 - Formulaires de réponse cotés dans les pièces jointes 4.1 et 4.2 ne semble pas correspondre aux exigences énoncées dans l'exigence R.2 sous Exigences cotées par points de sa pièce jointe	la colonne Sous-catégorie / Description de l'Annexe 4.1/4.2 Critères d'évaluation et gabarit de réponse technique aux offres - Références du volet A/B, R.2 - Capacités des services gérés établit les exigences minimales à fournir pour

	correspondante pour les critères d'évaluation et le gabarit technique de réponse aux appels d'offres. Le Canada pourrait-il examiner et indiquer si, et comment, le formulaire de réponse pour la R.2 doit être modifié d'une manière ou d'une autre, pour les deux volets ?	chaque "contrat de référence qualifié" aux points a) à g). Pour les objectifs de réponse, l'ordre/l'organisation de ces éléments est différent ; toutefois, chacun des éléments requis est inclus dans l'annexe 4.1/4.2 Critères d'évaluation et gabarit technique de réponse aux offres - Volet A/B, Partie 2 - Gabarit de réponse aux offres, Section 3 - Formulaires de réponse, Section 3.2 - Formulaires de réponse côtés, R.2 Références - Tableau des capacités des services gérés.
108	Titre du document Volet B Annexe A Exigences générales et tableaux 90 et 91 Question : SPC tient-il à jour une feuille de route pour les outils et/ou les fonctionnalités souhaités ?	SPC dispose d'un comité d'examen de l'architecture où les capacités des technologies et des services sont discutées et où des conseils et des avis sont fournis.
109	Titre du document Volet B Annexe A p3 Exigences générales Question : Quels sont les processus d'IA en place ?	Actuellement, SPC ne dispose d'aucune IA mise en œuvre dans les bureaux de service
110	Titre du document Volet B Annexe A p3 et tableau 90 et 91 Généralités Question : Quelle entité de SPC possède et entretient les outils d'applications STIM et de téléphonie pour ESD et EUSD ?	Dans le cadre de cet appel d'offres, SPC est le propriétaire et le responsable de la maintenance des solutions STIM et les solutions de téléphonie sont la propriété du vendeur.
111	Feuilles de données Excel ESD et EUSD Généralités Question : Le texte SMS ou le chat est-il actuellement utilisé comme méthode de contact ?	Actuellement, le chat et les SMS ne sont pas mis en œuvre dans les outils ITSM.
112	Titre du document Volet B Annexe A Page 3 Exigences générales - Dépôt métrique Question : Quels sont les tableaux de bord en place pour les niveaux de direction et d'encadrement ? Des captures d'écran sont-elles disponibles ?	Le système de rapports exécutifs est en place, mais le Canada ne fournira pas de captures d'écran. Voir l'annexe B4 pour les exigences en matière de rapports
113	Titre du document Volet B Annexe A Section 1.0 Élasticité des ressources Question : Pour l'ESD et la EUSD combien de ressources sont consacrées à la gestion et à la gouvernance du programme (y compris les chefs d'équipe) ?	Pour ESD et EUSD, il y a un responsable de la prestation de services aux clients et un responsable des opérations. Pour ESD, il y a un responsable de la prestation de services, deux chefs d'équipe de domaine et cinq chefs d'équipe. Pour l'EUSD, il y a un responsable de la

	Actuellement, combien d'agents disposent de ressources et quel est le pourcentage de travailleurs à temps partiel ?	prestation de services, deux chefs d'équipe de domaine, six chefs d'équipe d'incident et deux chefs d'équipe de demande de services. Le Canada ne dispose pas des informations sur les travailleurs à temps partiel.
114	Dans quelles circonstances SPC exige-t-il qu'un appel sortant soit passé, et complété, afin de confirmer la résolution d'un ticket EUSD ?	SPC s'attend à ce que, pour tous les incidents majeurs, le contractant reçoive une confirmation de l'utilisateur final d'au moins 5 % des billets associés au billet principal. Le bureau de service aux utilisateurs finaux de SPC définit un incident majeur comme "tout problème d'infrastructure ou d'application ayant un impact sur plus d'un utilisateur".
116	Le Canada confirmera-t-il que le temps de traitement moyen de 19 minutes et 40 secondes calculé sur la base du fichier de données EUSD fourni par SPC reflète le traitement "du début à la fin" du contact par l'agent du service d'assistance ?	Voir Q&R 84
117	Le volet A, annexe B 4 - Rapports, 3.1 Contenu du rapport sur les indicateurs clés de performance de l'ESD et 3.2 du rapport sur les indicateurs clés de performance du EUSD, stipule que "Toute modification des rapports requis par SPC qui entraîne le développement ou la modification des outils de rapport sera fournie gratuitement a SPC". Dans le cadre du volet A, toutes les fonctionnalités de compte rendu, telles que la plate-forme téléphonique et le système de billetterie, sont fournies par SPC. En conséquence, nous demandons une modification au énoncé des travaux, qui consiste à supprimer la déclaration dans son intégralité.	Les soumissionnaires sont invités à modifier l'annexe A, Déclaration du volet A, Annexe B 4 Rapports, Section 3.1/3.2 Contenu du rapport sur les indicateurs clés de performance de la ESD/EUSD à lire : Toute modification des rapports requise par SPC qui entraîne une modification des rapports sera fournie gratuitement à SPC
118	Le volet B, annexe B 4 - Rapports, 3.1 Contenu du rapport sur les indicateurs clés de performance de l'ESD et 3.2 Contenu du rapport sur les indicateurs clés de performance de L'EUSD, stipule que "Toute modification des rapports requis par le SPC qui entraîne le développement ou la modification des outils de rapport sera fournie gratuitement à SPC". Dans le cadre du volet B, de nombreuses capacités de	Les soumissionnaires sont invités à modifier l'annexe A, Déclaration du volet A, Annexe B 4 Rapports, Section 3.1/3.2 Contenu du rapport sur les indicateurs clés de performance de la ESD/EUSD à lire : Toute modification des rapports requis par SPC qui entraîne une

	rapport, telles que le système de billetterie, sont hors de portée du contractant. En outre, telle qu'elle est rédigée, cette déclaration impose une obligation unilatérale et illimitée au contractant. Il n'est pas clair pourquoi ces services doivent être fournis au Canada par l'entrepreneur, gratuitement. Nous demandons une modification à l'énoncé des travaux. Nous demandons un libellé modifié qui précise que les demandes de modification de l'Énoncé des travaux seront assujetties à des processus de contrôle des changements et que les coûts seront négociés avec l'entrepreneur.	modification des rapports sera fournie gratuitement à SPC
119	L'annexe B 4 - Rapports, 3.1 Contenu du rapport sur les indicateurs clés de performance de l'ESD, tableau 92, et 3.2 Contenu du rapport sur les indicateurs clés de performance de de l'EUSD, tableau 93, indiquent toutes deux des exigences étendues en matière de rapports quotidiens. Nous tenons à informer le Canada que ces rapports à haute fréquence ne contribueront guère, voire pas du tout, à améliorer la qualité globale du service fourni. Les rapports quotidiens nécessitent un examen et une évaluation quotidiens de la part du Canada, ce qui lui demandera beaucoup de temps et d'efforts, mais au moment où le rapport est examiné, les données sont déjà dépassées et les circonstances ont évolué. La capacité de réponse du Canada, ou de l'entrepreneur, est très limitée. En outre, l'énoncé des travaux ne prévoit aucun mécanisme de gouvernance quotidienne exigeant que l'entrepreneur et le Canada se rencontrent quotidiennement pour microgérer l'opération. Il n'est pas surprenant que la production d'un grand nombre de rapports quotidiens de faible valeur et à haute fréquence entraîne des coûts importants, qui seront imputés au Canada. Si le Canada avait une enquête quelconque, dans le cadre du scénario du volet A, toutes les données sont disponibles pour que le Canada puisse les examiner en permanence. Dans le	Le Canada ne supprimera pas les exigences relatives à la déclaration quotidienne. Le Canada exige un rapport journalier tel que défini à l'annexe B 4 - Rapports,

	scénario du volet B, les données complètes du système de billetterie sont toujours à la disposition de SPC. Nous demandons une modification à l'énoncé des travaux. Nous demandons la suppression de toutes les exigences relatives aux rapports quotidiens.	
55 (revision)	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 ? 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.	Révision pour répondre aux Q&R - 55 Les services actuellement couverts par le champ d'application ne sont pas couverts par la convention collective du gouvernement du Canada, car cette question serait uniquement déterminée par l'arrangement en matière de ressources mis en œuvre par le fournisseur gagnant.
121	Le volet B, annexe A - Énoncé des travaux, résumé des exigences du Service Desk, section 3.0, exigences en matière d'infrastructure, stipule, en partie, que "la solution du centre de contact : ... La fonctionnalité devrait comprendre ...". Il n'est pas clair si le mot "devrait" est synonyme de "doit" et indique donc une exigence obligatoire, ou si le mot "devrait" implique une exigence facultative. Le Canada pourrait-il clarifier ce point ? Si cela doit être interprété comme une exigence obligatoire, nous demandons au Canada d'évaluer chaque occurrence du mot "devrait" dans le cahier des charges et d'indiquer si le mot "doit" doit être remplacé pour chaque occurrence, ou si une formulation différente est nécessaire	In Annex A, Statement of Work Stream A/B where the word “should” is included in the description of bidder requirements, bidders are instructed to interpret this as a mandatory requirement in all instances.
122	Dans le contexte du volet B, le Canada pourrait-il préciser la période de conservation dont l'entrepreneur doit tenir compte lorsqu'il planifie le stockage à la fois pour (A) les enregistrements vocaux et (B) les images de capture d'écran ?	Le contrat doit prévoir une capacité de stockage permettant d'accueillir 6mois de données liées au centre de contact.

123	L'annexe A - Énoncé des travaux, Annexe 4 - Services de gouvernance et de gestion des relations, section 2.0 Rôles clés, stipule, en partie, que "le personnel clé des entrepreneurs identifiés pour les activités liées à la transition ... doit être engagé et disponible jusqu'à la dernière des dates suivantes ... à la discrétion de SPC". Le maintien du personnel clé en place à la discrétion de SPC, lorsque la transition est terminée et que les niveaux de service ont été atteints, ajoute un coût potentiel important à la transition qui sera répercuté sur le Canada. Les soumissionnaires supposeront que l'équipe doit être maintenue en place pendant une période prolongée et ajouteront simplement ce coût à leurs propositions. En outre, cette déclaration empêche l'entrepreneur de déployer ses ressources ailleurs, pour aider d'autres clients. Nous demandons au Canada de supprimer la phase "à la discrétion de SPC" de l'énoncé des travaux.	In Annex A – Statement Of Work, Schedule 4 – Governance and Relationship Management Services, section 2.0 Key Roles: Remove “iii. the discretion of SSC.” Add “iii. all milestones defined in the approved Transition Project Plan are successfully completed.”
124	L'annexe E de la DP, Informations sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement, (B) Liste des produits informatiques, point (5) fait référence au formulaire de soumission SCSI. Le Canada fournira-t-il un modèle de formulaire de soumission SCSI, ou les soumissionnaires doivent-ils utiliser leurs propres formats ?	Le Canada va les fournir. Veuillez consulter la rubrique "Pièces jointes - Annexe E - Formulaire de soumission SCSI
125	Dans une réponse antérieure, SPC a déclaré qu'il ne prolongerait pas la date de clôture de la période de questions. Cela signifie que les soumissionnaires doivent faire face à un mois complet de silence de la part de SPC avant de soumettre leur offre. Nous demandons une prolongation de la date de clôture jusqu'au vendredi 18 septembre, une prolongation correspondante de la date de soumission préalable des offres, et une prolongation de la date de clôture de la période de questions jusqu'au lundi 7 septembre. Si la disponibilité des ressources pendant les mois d'été constitue un défi pour SPC comme pour les soumissionnaires, cela permettra à SPC et aux soumissionnaires de revenir en force et de	L'extension de SPC devait permettre aux soumissionnaires de compléter leur soumission sans apporter d'autres modifications à l'appel d'offres. Aucune prolongation ne sera accordée.

	répondre à toutes les questions des soumissionnaires.	
126	Annexe A - Énoncé des travaux, Annexe A 3 - Services de transition, 3.1.6 Intégration, tests et stabilisation de la transition, Tableau 46 : Rôles et responsabilités en matière d'intégration et de mise à l'épreuve de la transition, point 6.20. Le Canada peut-il confirmer que toutes les exigences relatives à la mise en place progressive ne s'appliquent qu'à la période de transition et, pour plus de clarté, que toutes les exigences relatives à la mise en place progressive ne s'appliquent pas à la prestation des services du centre de services, ou à tout autre aspect des obligations de l'entrepreneur, après la fin de la période de transition ?	À l'heure actuelle, le tableau 46 : Intégration de transition et rôles et responsabilités en matière d'essai s'applique à la période de transition. Toutefois, au cours de la prestation des services de service, le remplacement ou la mise à niveau de la technologie existante peut se produire à titre de changements dans l'environnement ou d'introduction de nouveaux outils, technologies ou canaux de prestation de services pour l'entrepreneur ou le Canada. Dans ces situations, le tableau 46 est applicable. Voir également l'annexe A 4 - Services de gouvernance et de gestion des relations, 4.1 Gouvernance et gestion des relations Rôles et responsabilités, Tableau 49 : Rôles et responsabilités en matière de gouvernance et de gestion des relations, section Gestion de l'intégration des services (points 1.39 à 1,49) et annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière, sections 1.0 et 2.0 ESD/EUSD Financial Responsibility Matrix, « Upgrades/Enhancements » et « Technology Refreshing »