



Services gérés de services du bureau de service

Demande de propositions

N° de la demande de soumissions	2B0KB40545	Date	23 juillet 2020
Modification	12		

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 12**

# Question	Questions, demande d'éclaircissement, recommandation d'améliorations	Réponses
115	Afin que nous puissions prévoir avec précision le nombre d'agents requis, SPC peut-il préciser quel pourcentage du total des contacts de l' EUSD se traduit par un appel sortant ? Si ces données ne sont pas disponibles, SPC peut-il fournir un pourcentage que les soumissionnaires peuvent utiliser afin que tous les soumissionnaires aient le même ensemble d'hypothèses intégrées dans leur modèle ?	SPC a calculé que moins de 2 % des contacts nécessitent un appel sortant pour confirmer le rétablissement du service. Il existe d'autres contacts sortants effectués pendant le traitement des réinitialisations de mot de passe, où un appel sortant est effectué et un court message vocal est laissé. Des statistiques sur les mots de passe sont disponibles dans la salle de données sécurisée.
127	<p>Dans la section 5.0 (a) de la DP, on peut lire : "stocker les renseignements personnels par voie électronique et mettre en place des contrôles d'accès adéquats pour l'accès au système ou à la base de données dans laquelle les renseignements personnels sont stockés, conformément à l'appendice B de l'annexe A, Exigences de sécurité".</p> <p>Il n'y a pas de document trouvé pour l'appendice B, seulement l'appendice A pour les annexes A et B. Veuillez confirmer que l'appendice B est manquant.</p>	Remplacer "conformément à l'appendice de l'annexe A, Exigences en matière de sécurité" par "conformément à l'annexe A - volet A, annexe A - volet B - annexe A 6, Matrice de traçabilité des exigences en matière de sécurité, Exigences en matière de sécurité" Les soumissionnaires sont priés de modifier la section 4.0 "Maintenance de l'exactitude, de la confidentialité et de l'intégrité des renseignements personnels" de l'annexe D de la DP, Obligations en matière de protection de la vie privée, et de lire le plan de gestion de la confidentialité (PGC) : L'entrepreneur doit fournir un plan de gestion de la protection des renseignements personnels pendant la phase de préparation opérationnelle 1 (voir l'annexe A, Énoncé du volet de travail A/B, Annexe A 15 Protection des renseignements personnels).
128	Dans la section 3, il est indiqué que "... à leurs frais, le contractant établira une demande d'authentification de second facteur par un tiers. La solution SPC CITRIX utilise une authentification à deux facteurs basée sur la RFC 6238 et prend en charge la liste suivante (Google	Cette solution n'utilise pas une connexion sécurisée du GCNet. La solution, telle qu'identifiée dans la section 3 (Exigences en matière d'infrastructure) de l'énoncé des travaux, exige que l'entrepreneur



	<p>authenticator (application pour téléphone), WinAuth (application pour PC), MS authenticator, Authy, LastPass) de services de vérification en deux étapes utilisant le Time Based One-Time Password (TOTP).</p> <p>En réponse à la question 89, il a été précisé que l'entrepreneur utilisera les outils de SPC qui résident dans le réseau du gouvernement du Canada (GCNet). Comme tous les agents de l'entrepreneur se trouveront dans des installations de l'entrepreneur avec une connexion réseau sécurisée avec le GCNet, l'approche traditionnelle serait que les agents aient un client Citrix sur leur poste de travail et que le GCNet gère l'authentification sans avoir besoin d'une AMF.</p> <p>Veuillez clarifier cette exigence.</p>	<p>mette en place une connexion Internet que la solution Citrix utilisera comme voie de communication vers les applications fournies par le GC. En outre, veuillez-vous référer aux annexes A 2.1.9 et 2.2.6.3 ainsi qu'à l'annexe 5 - Conception de haut niveau pour plus de détails sur la connexion VDI</p>
129	<p>Le point 3.05 stipule que le contractant est responsable de "fournir les logiciels et l'équipement (par exemple, la réponse vocale interactive [RVI], la distribution automatique des appels [DAA]) nécessaires pour collecter, suivre et gérer les demandes de service et les incidents de service reçus par téléphone par le bureau de service".</p> <p>Le point 3.09 stipule que SPC est chargé de "Fournir de multiples canaux de communication alternatifs, y compris les messages vocaux, le courrier électronique, la messagerie instantanée, les médias sociaux, le face-à-face virtuel (chat vidéo ou conférence web), les forums et l'intranet".</p> <p>Ces deux points semblent contradictoires. Selon notre expérience, une solution optimale est fournie lorsque le fournisseur du RVI et du DAA peut fournir une solution qui inclut plusieurs canaux de communication alternatifs. En séparant ces deux exigences, nous pensons que la solution du Bureau de service aura un besoin excessif en personnel et un coût plus élevé pour SPC</p>	<p>Le tableau 3 n'est pas erroné. Les outils ITSM acquis par SPC offrent des capacités multicanaux (par exemple, forum, courrier électronique, etc.). Pendant la durée du contrat et avant que ces capacités ne soient activées, le contractant aura la possibilité, comme décrit à l'annexe A 1 (3.1.13 & 3.1.14), de proposer des innovations, qui peuvent identifier la plate-forme la plus rentable pour fournir les canaux requis.</p>



	<p>Veillez préciser s'il s'agit d'une erreur dans le tableau 3.</p>	
130	<p>Le point 16.05 stipule que le contractant est responsable de "fournir les logiciels et les équipements (par exemple, le système de réponse vocale interactive [RVI], la distribution automatique des appels [DAA]) nécessaires pour collecter, suivre et gérer les demandes de service et les incidents de service reçus par téléphone par le bureau de service".</p> <p>Le point 3.09 stipule que SPC est chargé de "Fournir de multiples canaux de communication alternatifs, y compris les messages vocaux, le courrier électronique, la messagerie instantanée, les médias sociaux, le face-à-face virtuel (vidéo chat ou conférence web), les forums et l'intranet".</p> <p>Ces deux points semblent contradictoires. Selon notre expérience, une solution optimale est fournie lorsque le fournisseur du RVI et du DAA peut fournir une solution qui inclut plusieurs canaux de communication alternatifs. En séparant ces deux exigences, nous pensons que la solution du Bureau de service aura un besoin excessif en personnel et un coût plus élevé pour SPC.</p> <p>Veillez préciser s'il s'agit d'une erreur dans le tableau 3.</p>	<p>Voir la réponse à la question 129</p>
131	<p>En réponse à la question 89, il a été précisé que pour le volet B, le contractant doit utiliser les systèmes STIM de SPC.</p> <p>Dans la section 9.04, il est indiqué que le contractant est responsable de "mettre en œuvre les capacités du service d'assistance en libre-service, qui permettent aux agents du bureau de service des partenaires d'effectuer des opérations en libre-service, de fournir une assistance de type "Comment" par le biais de l'accès des agents du bureau de service des partenaires aux bases de données de connaissances et de vérifier en ligne le statut des incidents".</p>	<p>SPC gèrera l'aspect technique de l'outil STIM et le contractant fournira le matériel et les conseils nécessaires pour fournir ces capacités.</p>



	Étant donné que SPC conservera la responsabilité du système STIM et de la base de connaissances, veuillez expliquer cette exigence.	
132	<p>En réponse à la question 89, il a été précisé que pour le volet B, le contractant doit utiliser les systèmes STIM de SPC.</p> <p>Dans la section 23.0.4, il est indiqué que le contractant est responsable de "mettre en œuvre les capacités du service d'assistance en libre-service, qui permettent aux agents du bureau de service des partenaires d'effectuer un libre-service, une assistance de type "Comment" par l'accès des agents du bureau de service des partenaires aux bases de données de connaissances et la vérification en ligne du statut des incidents".</p> <p>Étant donné que SPC restera responsable du système STIM et de la base de connaissances, veuillez expliquer cette exigence.</p>	Voir la réponse à la question 131
133	<p>SPC n'a pas répondu à la question initialement posée dans la question 96.</p> <p>Nous sommes d'avis que la plupart des éléments énumérés à l'annexe F sont des éléments qui seraient liés à des logiciels tels que les systèmes STIM, qui, comme l'a précisé SPC à la question 89, seraient fournis par SPC (HPSM pour EUSD et Remedy pour ESD).</p> <p>L'exigence du point M.14 est énoncée comme suit :</p> <p>A) La réponse du soumissionnaire doit inclure une confirmation écrite que le soumissionnaire</p> <ol style="list-style-type: none">1. a examiné les exigences décrites à l'annexe F et/ou soit :2. est déjà entièrement conforme aux exigences d'accessibilité OU3. se mettra en conformité dans les 24 mois suivant l'attribution du contrat, et sera seul responsable de toute mise à niveau, sous-traitance ou autre travail nécessaire pour y parvenir.	SPC est chargé de mettre en place les capacités d'accessibilité requises pour les outils qu'il fournira (par exemple, HPSM). Le contractant sera responsable de satisfaire aux exigences d'accessibilité pour les logiciels/matériels qu'il fournira aux agents du bureau de service.



	Avant l'attribution du contrat pour le soumissionnaire retenu uniquement	
134	<p>Voici ma question : "Conformément aux instructions standard de SPC, 1.12 Conduite de l'évaluation, notre coentreprise possède les 5 références qualifiantes pour satisfaire pleinement à cette exigence. Les 3 références obligatoires sont détenues directement par les différents membres de la coentreprise (c'est-à-dire pas les sous-traitants, les organisations mères, etc.)). La coentreprise existe spécifiquement pour cette initiative. Il y a eu des précédents où le Canada a accepté de telles références obligatoires provenant de différents membres d'une coentreprise comme étant pleinement conformes à une exigence spécifique de références multiples. Veuillez confirmer que cette approche répond aux exigences obligatoires pour ce marché".</p>	<p>Oui, une coentreprise serait acceptable</p>