



Services gérés de services du bureau de service

Demande de propositions

N° de la demande de soumissions	2B0KB40545	Date	29 juillet 2020
Modification	14		

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

**MODIFICATION 13**

# Question	Questions, demande d'éclaircissement, recommandation d'améliorations	Réponses
140	"Conscient de la nature, de la substance et de l'importance de cette exigence, le Canada s'est donné un délai important pour passer des contrats avant la mise en service en juin 2021. Compte tenu de la portée et des implications des réponses supplémentaires fournies et, en outre, compte tenu du temps disponible et de la réalité actuelle de la pandémie, nous demandons respectueusement une prolongation de la soumission des offres jusqu'au 17 septembre".	SPC accorde une prolongation jusqu'au 18 septembre 2020 afin d'avoir suffisamment de temps pour compiler sa réponse. La période de questions restera ouverte jusqu'au 31 juillet 2020 et toute question reçue après cette date pourra ou non être traitée à la discrétion de SPC. 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 04 septembre 2020 (la "date limite de pré-offre")
141	1.2 Selon notre interprétation fondée sur les deux derniers amendements, le Canada a indiqué dans la question 134 de l'amendement 12 que toutes les références obligatoires peuvent être satisfaites par les membres d'une entreprise commune et la question 139 de l'amendement 13 permet également que toutes les exigences obligatoires soient satisfaites par l'intermédiaire du soumissionnaire principal, des filiales canadiennes et de la société mère canadienne. Veuillez confirmer	Confirmé - Le contractant désigné assumera la responsabilité globale de tous les produits livrables de la réponse à l'appel d'offres et sera le point de contact central pour le Canada si la soumission est retenue lors de l'attribution du contrat.
142	Afin d'assurer une compréhension commune des exigences du présent appel d'offres, SPC souhaite profiter de cette occasion pour clarifier les points suivants :	1. Exigences obligatoires - M.2 Références Capacités des services gérés : Les soumissionnaires doivent fournir trois (3) contrats de référence pour des services gérés fournissant des services de bureau de services qui ont pris en charge 4000 utilisateurs ou plus. Dans la mesure où le soumissionnaire était directement responsable de la fourniture du service de centre de services géré, il



		<p>n'est pas nécessaire qu'il ait été le contractant principal. En d'autres termes, SPC acceptera des références pour des contrats où le soumissionnaire était une filiale ou une société affiliée au contractant principal, à condition que toutes les autres exigences de la section M.2 soient respectées.</p> <p>2. Exigences relatives aux taux ponctuels - Références R.2 - Capacités des services gérés : Pour les deux (2) contrats de référence supplémentaires ci-dessus et au-delà des trois (3) exigences de la section M.2, SPC acceptera les cas où la prestation des services gérés du centre de services était sous la responsabilité directe d'une filiale ou d'une société affiliée du soumissionnaire.</p> <p>3. Exigences en matière de taux ponctuels - Références M.2/R.2 - Capacités des services gérés : Les soumissionnaires doivent fournir trois (3) / cinq (5) contrats de référence démontrant les capacités des services de gestion, y compris la "portée des services" suivante :</p> <ul style="list-style-type: none">i. Soutien du point de contact unique (SPCU) pour les utilisateurs finaux ;ii. Services de gestion des demandes de service et de gestion des incidents ;iii. Services d'administration des utilisateurs finaux ;iv. Soutien aux services du MIDC ;v. Auto-assistance par le biais d'un portail en ligne. <p>SPC acceptera les contrats de référence ne comportant que quatre (4) des services identifiés aux points (i) à (v), à condition que tous les contrats, une fois combinés, démontrent au moins un exemple de chacun des services énumérés.</p>
--	--	---



		<p>4. Contrat en cours - SPC a externalisé les services de soutien à ESD et EUSD à des parties externes depuis 2002. En conséquence, les agents du centre de service ont été employés/contractés directement par des tiers externes et n'ont pas été couverts par une convention collective du gouvernement du Canada.</p>
--	--	--