



**RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

PWGSC/TPSGC Acquisitions Bid
Receiving/Réception des Soumissions
126 Prince William Street/
126, rue Prince William
Suite 14B
Saint John
New Brunswick
E2L 2B6
Bid Fax: (506) 636-4376

**SOLICITATION AMENDMENT
MODIFICATION DE L'INVITATION**

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Solicitation remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

Comments - Commentaires

Toutes questions doivent être soumise par écrit à l'agente de contrat, Janine Donovan: Courriel - janine.donovan@tpsgc.gc.ca

Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution

Saint John, NB (STJ)
126 Prince William Street/
126, rue Prince William
Suite 14B
Saint John
New Bruns
E2L 2B6

Title - Sujet Services de réadaptation	
Solicitation No. - N° de l'invitation 51019-184018/B	Amendment No. - N° modif. 004
Client Reference No. - N° de référence du client 51019-184018	Date 2020-09-14
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$STJ-002-4508	
File No. - N° de dossier STJ-8-41048 (002)	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2020-09-30	Time Zone Fuseau horaire Atlantic Daylight Saving Time ADT
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Donovan (STJ), Janine E.	Buyer Id - Id de l'acheteur stj002
Telephone No. - N° de téléphone (506) 639-0215 ()	FAX No. - N° de FAX (506) 636-4376
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Delivery Required - Livraison exigée	Delivery Offered - Livraison proposée
Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Telephone No. - N° de téléphone Facsimile No. - N° de télécopieur	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date

Modifications de l'invitation à soumissionner :

Titre : Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle

Modification n° **004** à l'invitation à soumissionner

La présente modification n° 004 vise à répondre aux questions ci-dessous :

- Q9 : Objet : Annexe G, Critères techniques obligatoires. En ce qui a trait aux critères d'évaluation technique, une entreprise peut-elle se prévaloir de l'expérience d'autres entreprises affiliées de son groupe commercial, même si ces dernières ne sont pas des parties prenantes au contrat ou à un accord de coentreprise?**
- R9 :** Non, une société ne peut pas se prévaloir de l'expérience d'autres entreprises affiliées de son groupe commercial aux fins des critères d'évaluation technique.
- Q10 : Pourriez-vous fournir une définition du terme « lettre de recommandation d'une entreprise cliente »? Si la référence ou le contrat utilisé pour démontrer la capacité de l'organisation à répondre à l'un des critères obligatoires est Anciens Combattants Canada (ACC), veuillez confirmer qu'ACC fournira une telle lettre de référence.**
- R10 :** La lettre de référence du client est une lettre fournie par une entreprise pour vérifier que les services lui ont bien été fournis. Conformément aux critères techniques obligatoires O1 à O3 de l'annexe G, la lettre doit être approuvée par un membre de la gestion ou de la direction du client. Elle doit également comprendre au minimum les autres informations demandées. Oui, ACC peut fournir une telle lettre de référence, le cas échéant.
- Q11 : Si la référence ou le contrat utilisé pour démontrer la capacité de l'organisme à répondre au critère obligatoire O3 est ACC, veuillez confirmer qu'ACC sera en mesure de fournir une lettre de référence et de confirmer que l'organisme répond aux exigences obligatoires.**
- R11 :** Oui, ACC sera en mesure de fournir une lettre de référence pour démontrer la capacité de l'organisation à répondre au critère O3.
- Q12 : Source : Annexe G, Critères d'évaluation obligatoires. Dans le critère O1 – Expérience en entreprise de la prestation de services de réadaptation médicale et psychosociale, le soumissionnaire doit démontrer une combinaison récente d'expérience en matière de prestations de services de réadaptation médicale et/ou psychosociale. Cette expérience peut-elle être démontrée par un partenaire sous-traitant? Cette expérience peut-elle être démontrée par la facilitation de la prestation de ces services par des prestataires tiers?**
- R12 :** Le Canada n'acceptera que l'expérience du soumissionnaire comme défini dans l'article 4 de du document 2003 (2020/05/28) du Guide des CCUA. L'expérience et les qualifications des sous-traitants d'un soumissionnaire ne seront pas évaluées dans le cadre de l'expérience et des qualifications dudit soumissionnaire (hors coentreprise) pour répondre aux exigences obligatoires de la demande de propositions, car les sous-traitants ne sont pas inclus dans la définition du soumissionnaire, et par conséquent leur expérience ne sera pas prise en compte dans l'évaluation de la conformité du soumissionnaire aux critères obligatoires et cotés de la demande de propositions.

Q13 : Source : Annexe A, Énoncé des travaux (EDT), paragraphe 8.2.4.d. La prise des rendez-vous doit-elle faire partie du portail Web des participants ou est-ce qu'il peut s'agir d'un outil indépendant que nous utilisons conjointement avec un logiciel? Par exemple, pouvons-nous utiliser Microsoft Teams ou Outlook pour la prise de rendez-vous?

R13 : Non, l'outil de prise des rendez-vous ne doit pas nécessairement faire partie du portail des participants. L'outil peut être indépendant du portail principal, mais doit être intégré à l'interface. Tout outil utilisé doit être conforme aux normes gouvernementales définies dans l'appendice 4 de l'annexe A.

Q14 : Source : Annexe A, EDT, paragraphe 8.2.4.e. Le clavardage en direct doit-il faire partie du portail Web des participants ou est-ce qu'il peut s'agir d'un outil indépendant que nous utilisons conjointement avec un logiciel? Par exemple, pouvons-nous utiliser Microsoft Teams pour le clavardage?

R14 : Non, l'outil de clavardage en direct ne doit pas nécessairement faire partie du portail des participants. L'outil peut être indépendant du portail principal, mais doit être intégré à l'interface. Tout outil utilisé doit être conforme aux normes gouvernementales.

Q15 : Source : Annexe A, EDT, paragraphe 8.2.4.f. Nous disposons de lignes téléphoniques sécurisées. Pour les séances de consultation et les réunions en ligne, nous utilisons une combinaison de différents logiciels. Par exemple : Embodia, Microsoft Teams et Zoom. ACC a-t-il des préoccupations en matière de sécurité et/ou une préférence pour le logiciel utilisé?

R15 : Non, il n'y a pas de logiciel privilégié, mais toute solution doit être configurée de manière sécurisée et approuvée par le Programme de sécurité des contrats (PSC) de SPAC.

Q16 : Source : Annexe A, EDT, paragraphe 8.2.4.i. Notre portail Web offre principalement les fonctionnalités de gestion de la relation client. Nous utilisons actuellement d'autres logiciels pour offrir des services de webinaires tels qu'Embodia, Zoom, Microsoft Teams, etc. L'utilisation de plugiciels ou de logiciels externes en conjonction avec le portail Web pose-t-elle problème?

R16 : Non, l'utilisation de plugiciels ou de logiciels externes en conjonction avec le portail Web ne pose aucun problème, à condition que le système soit approuvé par ACC avant d'être utilisé.

Q17 : Source : Article 8.2.11.3 de l'annexe A, EDT. Pour fournir les modules de formation, nous utilisons un autre logiciel sécurisé qui est intégré dans notre portail Web selon le principe de l'authentification unique. L'utilisation de plusieurs applications sécurisées intégrées à notre portail pour obtenir les mêmes résultats pose-t-elle problème?

R17 : Non, l'utilisation de plusieurs applications sécurisées intégrées au portail des participants ne pose aucun problème, à condition qu'elles soient approuvées par ACC avant d'être utilisées.

Q18 : Source : Article 8.3.2.1 de l'annexe A, EDT. Dans cet article, le document de processus serait-il fourni par ACC ou le soumissionnaire retenu créerait-il son propre processus?

R18 : Le soumissionnaire retenu créerait son propre processus pour répondre à l'exigence, qui sera examiné et approuvé par ACC.

Q19 : Source : Article 8.3.4.2 de l'annexe A, EDT. Les portails suivants doivent-ils répondre à toutes les exigences d'accessibilité indiquées dans l'annexe 5 des exigences en matière d'accessibilité des TIC : a. Portail d'ACC, b. Portail des PSR?

R19 : Oui, les exigences en matière d'accessibilité des TIC s'appliquent à tous les portails.

Q20 : Source : Article 8.9.10.1 de l'annexe A, EDT. Dans cet article, on précise qu'ACC entreprendra une évaluation et autorisation de sécurité (EAS) ou une méthodologie harmonisée d'évaluation des menaces et des risques (MHEMR). La solution proposée devra-t-elle être achevée dans un délai de six mois ou faut-il revoir les plans de conception et de mise en œuvre dans ce délai de six mois?

R20 : Les solutions proposées seront examinées à la fois lors des phases de conception et de mise en œuvre du plan afin de permettre de traiter en temps utile les points en suspens.

Q21 : Source : Annexe A, EDT, annexe 2, Système actuel d'ACC. Le système actuel GCcas utilisé par ACC est-il une solution mise en œuvre sur place ou une solution en nuage hébergée par un fournisseur de services infonuagiques? Si elle est hébergée, l'est-elle par Microsoft ou par un tiers?

R21 : Actuellement, GCcas est une solution mise en œuvre sur place et hébergée par Services partagés Canada. Il est possible qu'il y ait un transfert vers Azure, hébergé par Microsoft. ACC fournira les directives nécessaires au soumissionnaire retenu après l'attribution du contrat.

Q22 : Le développement et la mise en œuvre des différents aspects du système informatique sont considérables. L'annexe A de l'EDT, la section 8.0, Exigences relatives aux applications et à la TI, comprend de nombreux articles (8.2.7, 8.3.1.4, 8.12.1.18, 12.3.2) indiquant que l'entrepreneur peut être tenu d'apporter des modifications aux systèmes de TI à la demande d'ACC et/ou d'autres intervenants. Après avoir précisé la conception pendant la phase de mise en œuvre, notre organisation demandera que la conception/les exigences du système restent inchangées et que d'autres changements, après la mise en œuvre, soient demandés dans le cadre du processus de gestion des changements.

R22 : Toute introduction de nouvelles exigences pendant la phase de mise en œuvre sera traitée dans le cadre d'un processus de gestion des changements pour la phase de mise en œuvre. Les changements requis après la mise en œuvre seront traités dans le cadre d'un processus de gestion des modifications au contrat.

Q23 : Source : Annexe A, articles 8.2.6, 8.3.5.7 et 8.3.3.7 (accès d'AAC). ACC peut-il fournir des précisions sur les exigences relatives à l'accès du personnel d'ACC aux systèmes informatiques de l'entrepreneur? Les articles de l'EDT concernant l'interface d'administration d'ACC (8.3.3.7) et l'accès d'ACC à la base de données (8.3.5.7) sont particuliers au système informatique dorsal de l'entrepreneur; toutefois, l'article 8.2.6 fait référence à un portail adapté aux utilisateurs d'ACC. Le personnel d'ACC devra-t-il avoir accès au(x) système(s) de l'entrepreneur au moyen d'un RPV/pare-feu ou d'un portail Web public?

R23 : Il n'est pas prévu que le personnel d'ACC aura besoin d'accéder aux systèmes informatiques de l'entrepreneur au moyen d'un RPV/pare-feu, mais ACC aura besoin d'accéder aux données du contrat et a besoin d'un portail pour le personnel d'ACC conformément à l'article 8.2.6.

Q24 : Source : Annexe A, articles 8.7.2 et 8.9.6.2.3 (infrastructure des systèmes de TI d'AAC). Les exigences relatives aux installations de l'EDT prévoient que « L'entrepreneur doit installer et entretenir des installations et des systèmes hors site pour entreposer les sauvegardes et un site de reprise après sinistre ». ACC exige-t-il que ces sites soient sur place ou dans un

nuage privé? Ou bien ACC permettra-t-il à l'entrepreneur d'héberger ces systèmes dans un nuage public sécurisé qui répond aux exigences de sécurité énoncées dans la Stratégie d'adoption de l'informatique en nuage du gouvernement du Canada?

R24 : ACC autorisera l'utilisation d'une solution en nuage qui sera examinée et préapprouvée par ACC.

Q25 : **Source : Article 4.1.3 de l'annexe A, EDT. L'EDT comprend l'énoncé suivant : « Le courriel ne peut pas être utilisé à des fins de prestation de services ». Cela empêche-t-il les participants de choisir de recevoir des rappels non personnalisés par courrier électronique pour des événements précis (décision relative à la réclamation ou au paiement, rappels de sondage, etc.)? En outre, les textos pourraient-ils être utilisés pour envoyer aux participants des rappels et pour mener des sondages?**

R25 : À condition que les participants aient la possibilité d'accepter ou de refuser de recevoir des courriels, des textos/messages texte et des sondages non personnalisés, et qu'ACC approuve la méthode et le contenu de la communication, l'entrepreneur peut utiliser des courriels, des textos/messages texte et des sondages pour correspondre avec les participants, à condition qu'il s'agisse de messages non personnalisés.

Q26 : **Source : Articles 8.4.1.2 et 8.9.3 de l'annexe A, EDT (politique en matière de mot de passe). L'article sur la sécurité des portails de l'EDT fait référence au Guide sur l'authentification des utilisateurs dans les systèmes de technologie de l'information du Centre de la sécurité des télécommunications, qui inclut cette clause dans l'annexe B.1, Conseils aux concepteurs de systèmes :**

« Éviter les mécanismes laborieux – Si les mécanismes de sécurité ci-dessus ont été mis en œuvre pour résister aux attaques en ligne et hors ligne, il n'est pas nécessaire de mettre en place d'autres mécanismes qui constituent un trop grand fardeau pour les utilisateurs. Ces mécanismes peuvent inclure :

- **des règles de composition de mots de passe excessivement complexes;**
- **l'expiration des mots de passe basée sur l'âge;**
- **l'application de l'unicité par rapport à l'historique des mots de passe. »**

Dans l'article sur les contrôles d'accès de sécurité de l'EDT, on précise que les systèmes de TI : **« doivent respecter les exigences d'ACC en matière de mots de passe :**

- **b. Le système de TI doit exiger un mot de passe d'au moins 8 caractères, avec au moins un chiffre et une majuscule.**
- **c. Le système de TI doit exiger le changement du mot de passe au moins tous les 180 jours. Dans le cas des mots de passe liés à un jeton de sécurité (c.-à-d. authentification en deux étapes), le mot de passe doit être changé au moins une fois par an.**
- **d. Le système doit exiger l'unicité des quatre derniers mots de passe; les mots de passe ne peuvent être utilisés qu'une seule fois sur une période d'un an. »**

Ces politiques semblent contradictoires. ACC peut-il préciser laquelle a préséance ou si différentes politiques sont valides pour l'accès à différents systèmes informatiques?

R26 : Le Guide sur l'authentification des utilisateurs dans les systèmes de technologie de l'information de cyber.ca a préséance, puisqu'il s'agit du dernier guide du gouvernement du Canada et qu'il sera adopté par ACC. Guide sur l'authentification des utilisateurs dans les systèmes de technologie de l'information :
<https://www.cse-cst.gc.ca/fr/node/2454/html/28582>

Q27 : **Source : Ébauche de la DP, Annexe B. La réponse à la DP comprendra un prix par fichier pour le transfert des fichiers du partenaire de prestation de services existant (ACC, SRPVC, etc.) à l'entrepreneur. Cela comprendrait un aiguillage électronique du dossier et l'examen du dossier par le personnel de l'entrepreneur; toutefois, les détails de ce transfert**

pourraient avoir une incidence sur l'effort et le coût de cet élément. Nous aimerions obtenir des renseignements supplémentaires qui aideraient notre organisation à répondre à cette section :

- ACC peut-il préciser quelle information sera envoyée dans le cadre de l'aiguillage électronique pour ces fichiers transférés et le(s) format(s) de cette information? Toute la documentation (autre que le message d'aiguillage électronique) sera-t-elle envoyée en format PDF ou d'autres formats pourraient-ils être utilisés?**
- Comment les plans de réadaptation professionnelle personnalisés existants pour les participants aux programmes de réadaptation et d'assistance professionnelles seront-ils transférés à l'entrepreneur afin de garantir que les dépenses et les délais autorisés, ainsi que l'utilisation réelle de ces éléments, soient préservés?**
- Comment seront traitées les demandes de remboursement des participants aux programmes de réadaptation et d'assistance professionnelles (qui ont fait l'objet d'une demande, mais ont été refusées ou sont en attente)?**
- Qui est responsable des demandes de remboursement des participants aux programmes de réadaptation et d'assistance professionnelles présentées par des participants à la réadaptation professionnelle dont les dossiers ont été fermés et qui n'ont pas été transférés à l'entrepreneur, mais qui peuvent encore demander le remboursement de leurs frais pendant un an au maximum (par exemple, les participants dont les dossiers ont été fermés avant le transfert)?**

R27 : Toute information relative à l'état du plan de réhabilitation du participant sera communiquée à l'entrepreneur. Il est prévu que les données soient partagées dans plusieurs formats, tels que les formats standard des fichiers séparés par des virgules /json et pdf. ACC et l'entrepreneur détermineront la meilleure approche pour le transfert des données du participant, des plans de réadaptation professionnelle personnalisés existants et d'autres informations pertinentes au cours du processus de mise en œuvre. Le processus de transition des participants sera déterminé avec les entrepreneurs pendant la phase de mise en œuvre du projet. Les responsabilités relatives aux dossiers, aux demandes de remboursement et aux transferts des plans seront attribuées au cas par cas et réparties entre l'entrepreneur actuel, ACC et le nouvel entrepreneur.

Toutes les autres modalités du document d'invitation à soumissionner demeurent inchangées.

Toutes les demandes de renseignements concernant la présente modification doivent être envoyées à :

Nom : Janine Donovan
N° de téléphone : 506-639-0215
Courriel : janine.donovan@tpsgc-pwgsc.gc.ca