



**RETURN BIDS TO:**

**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions -  
TPSGC

11 Laurier St. / 11, rue Laurier

Place du Portage, Phase III

Core 0B2 / Noyau 0B2

Gatineau, Québec K1A 0S5

Bid Fax: (819) 997-9776

**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**

**Vendor/Firm Name and Address**

Raison sociale et adresse du  
fournisseur/de l'entrepreneur

**Issuing Office - Bureau de distribution**

Training and Specialized Services Division/Division de  
la formation et des services spécialisés  
Terrasses de la Chaudière 5th Floor  
Terrasses de la Chaudière 5e étage  
10 Wellington Street,  
10, rue Wellington,  
Gatineau  
Québec  
K1A 0S5

|  |   |
|--|---|
| <b>Title - Sujet</b> Employee Assistance Program   |   |
| <b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b><br>47419-223560/A   | <b>Amendment No. - N° modif.</b><br>001     |
| <b>Client Reference No. - N° de référence du client</b><br>1000353560  | <b>Date</b><br>2021-02-16                   |
| <b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b><br>PW-\$\$ZH-107-38979   |   |
| <b>File No. - N° de dossier</b><br>107zh.47419-223560  | <b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>      |
| <b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b><br><b>at - à 02:00 PM</b> Eastern Standard Time EST<br><b>on - le 2021-02-24</b> Heure Normale de l'Est HNE  |   |
| <b>F.O.B. - F.A.B.</b><br><b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/> |   |
| <b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b><br>Drolet, Tanya   | <b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b><br>107zh |
| <b>Telephone No. - N° de téléphone</b><br>(613) 858-6224 ( )   | <b>FAX No. - N° de FAX</b><br>( ) -         |
| <b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b><br><b>Destination - des biens, services et construction:</b>  |   |

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Solicitation No. – N° de l'invitation  
47419-223560/A  
Client Ref. No. – N° de réf. du client  
47419-223560

Amd. No. – N° de la modif.  
001  
File No. – N° du dossier

Buyer ID – Id de l'acheteur  
107 zh  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**La modification 001 vise à répondre aux questions des soumissionnaires et à modifier les critères d'évaluation techniques, ainsi que l'énoncé des exigences.**

### **Questions et réponses**

#### **Question 1**

La demande de propositions exige des services de counseling en personne. L'ASFC serait-elle ouverte à un nouveau mode de prestation de l'expérience du PAE pour les employés? Il s'agirait d'une option entièrement virtuelle.

#### **Réponse 1**

Nous sommes conscients que les services doivent être fournis virtuellement dans l'immédiat en raison de la situation, mais nous devons conserver l'option des rencontres en personne pour le moment où la chose sera à nouveau possible. Il s'agit d'une exigence applicable aux services du PAE de l'ASFC.

#### **Question 2**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, les critères techniques cotés TC3.1 et TC4.1 semblent redondants. Veuillez expliquer la différence entre les deux et fournir des instructions sur ce que les soumissionnaires doivent démontrer pour chaque critère.

#### **Réponse 2**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, le critère technique coté TC3.1 demande des renseignements à propos des conseillers qui possèdent une formation dans les domaines énumérés, et le critère TC4.1 demande des renseignements à propos des conseillers qui possèdent de l'expérience dans les domaines énumérés. Les deux critères font référence à une formation et à une expérience qui s'ajoutent aux exigences minimales décrites à l'annexe A, Énoncé des travaux.

#### **Question 3**

Le Canada envisagerait-il de reporter la date de clôture de l'appel d'offres?

#### **Réponse 3**

Le Canada est disposé à reporter la clôture de l'appel d'offres au 24 février. Veuillez vous référer à la modification ci-dessous.

#### **Question 4**

Veuillez confirmer votre préférence pour la présentation de cette soumission : le mode Distribution en vrac de Connexion Postel ou le mode Collaboration de Connexion Postel.

#### **Réponse 4**

Ni l'un ni l'autre. Vous devez suivre les étapes suivantes : créez un compte sans frais de Postes Canada. À partir de l'adresse de courriel que vous avez utilisée pour créer votre compte, envoyez un courriel à l'adresse susmentionnée. Vous recevrez alors un courriel de l'Unité de réception des soumissions de SPAC vous invitant à participer à une conversation Connexion Postel.

Solicitation No. – N° de l'invitation  
47419-223560/A  
Client Ref. No. – N° de réf. du client  
47419-223560

Amd. No. – N° de la modif.  
001  
File No. – N° du dossier

Buyer ID – Id de l'acheteur  
107 zh  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

### **Question 5**

Veuillez confirmer que les sections I, II et III peuvent être soumises dans un seul message en utilisant Connexion Postel, pourvu qu'il s'agisse de fichiers distincts.

### **Réponse 5**

Tel qu'il est indiqué à la section 3.1, une limite de 1 Go par message individuel affiché et une limite de 20 Go par conversation s'appliquent. Si tous les fichiers font 1 Go ou moins, vous pouvez les soumettre dans un seul message, sinon vous devrez soumettre plusieurs messages.

### **Question 6**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO4, serait-il possible de ne pas divulguer le numéro de contrat de nos clients?

### **Réponse 6**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO4, l'ASFC permettra aux soumissionnaires de ne pas divulguer le numéro de contrat de leurs clients.

### **Question 7**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO4, serait-il possible de présenter une facture modifiée dans laquelle tous les renseignements confidentiels (y compris le numéro de contrat et les montants facturés) sont supprimés ou flous?

### **Réponse 7**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO4, l'ASFC permettra aux soumissionnaires de présenter une facture modifiée dans laquelle tous les renseignements confidentiels (y compris le numéro de contrat et les montants facturés) sont supprimés ou flous.

### **Question 8**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO5, les deux références peuvent-elles être les mêmes que celles fournies au TO4?

### **Réponse 8**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO5, l'ASFC permettra que les deux références soient les mêmes que celles fournies au TO4.

### **Question 9**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO6, devons-nous fournir un nombre minimum de références, et ces références peuvent-elles être les mêmes que celles fournies au TO4?

### **Réponse 9**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO6, les soumissionnaires doivent fournir au moins une référence, et oui, la référence peut être la même que l'une des références fournies au TO4.

#### **Question 10**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO9, devons-nous fournir un nombre minimum de références, et ces références peuvent-elles être les mêmes que celles fournies au TO4?

#### **Réponse 10**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO9, les soumissionnaires doivent fournir au moins une référence, et oui, la référence peut être la même que l'une des références fournies au TO4.

#### **Question 11**

Dans l'appendice 1 de l'annexe A – Énoncé des travaux, Employés travaillant à l'étranger, veuillez confirmer si les employés travaillant à l'étranger sont des citoyens canadiens ou des résidents permanents du Canada.

#### **Réponse 11**

Dans l'appendice 1 à l'annexe A – Énoncé des travaux, Employés travaillant à l'étranger, l'ASFC confirme que tous nos employés travaillant à l'étranger sont des citoyens canadiens ou des résidents permanents du Canada. La seule exception est le personnel recruté sur place. Si l'inclusion de ces personnes pose un problème, une autre méthode peut être utilisée pour ces employés en dehors de tout contrat subséquent. Par exemple, nous pouvons demander aux employés recrutés sur place d'accéder aux services du PAE par l'entremise d'Affaires mondiales Canada.

#### **Question 12**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO6, combien d'organisations clientes différentes doivent être citées comme références et inscrites dans cette section?

#### **Réponse 12**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO6, une organisation cliente est suffisante.

#### **Question 13**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO9, les proposants doivent-ils démontrer leur expérience avec un seul ou plusieurs clients?

#### **Réponse 13**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO9, et conformément à la définition de « débriefage » à la section 2.4 de l'Énoncé des travaux : un débriefage est une « discussion en petits groupes ». Par conséquent, il faudrait qu'elle comprenne au moins deux clients (deux personnes).

#### **Question 14**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO9, faut-il un nombre minimum d'organisations clientes pour remplir l'exigence, ou la preuve de l'expérience peut-elle être faite avec la même organisation cliente pour tous?

#### **Réponse 14**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO9, si vous faites référence au nombre d'organisations clientes externes, le minimum est de une.

#### **Question 15**

Dans l'APPENDICE 1 à l'ANNEXE A, pour les employés (60) travaillant à l'extérieur du Canada, l'ASFC souhaiterait-elle recevoir une offre visant un PAE pour expatriés, ou ceux-ci doivent-ils simplement avoir accès au programme régulier?

#### **Réponse 15**

Dans l'APPENDICE 1 à l'ANNEXE A, l'ASFC n'aurait besoin que d'un accès au programme régulier.

#### **Question 16**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO4, est-il possible de fournir des factures des clients dans lesquelles les montants ont été supprimés; cette présentation serait-elle acceptable pour remplir le critère si les montants étaient supprimés?

#### **Réponse 16**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 4 – Critères techniques, au critère technique obligatoire TO4, l'ASFC permettra que les montants soient supprimés.

#### **Question 17**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 3, Barème de prix, les proposants peuvent-ils présenter un résumé des services à valeur ajoutée disponibles en option qui ne font pas partie du tableau de base présenté dans le barème de prix?

#### **Réponse 17**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 3, Barème de prix, si un tel sommaire est fourni, l'ASFC n'en tiendra pas compte dans l'évaluation.

#### **Question 18**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 3, Barème de prix, l'ASFC peut-elle confirmer que le nombre d'heures prévu pendant la période du contrat initial (du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2024) est différent du nombre d'heures pendant les trois années d'option? Y a-t-il d'autres raisons à cet écart que l'augmentation de l'utilisation du programme au fil du temps?

#### **Réponse 18**

Dans la pièce jointe 1 à la partie 3, Barème de prix, l'ASFC ne prévoit pas que le nombre d'heures change au cours des années du contrat ou des années d'option. Il y a toujours un risque qu'un événement inattendu entraîne une augmentation, mais nous ne pouvons pas le prévoir.

Solicitation No. – N° de l'invitation  
47419-223560/A  
Client Ref. No. – N° de réf. du client  
47419-223560

Amd. No. – N° de la modif.  
001  
File No. – N° du dossier

Buyer ID – Id de l'acheteur  
107 zh  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

### **Modification 001 à la demande de soumissions**

#### **Solicitation Closes – L'invitation prend fin**

**Supprimer :** En entier

**Insérer :**

Solicitation Closes – L'invitation prend fin  
at – à 14 h  
on – le 2021-02-24

#### **PIÈCE JOINTE 1 de la PARTIE 4 – CRITÈRES TECHNIQUES**

##### **Au TO4**

**Supprimer :**

- 1) le numéro et la date du contrat;
- 4) une copie d'une facture (facture mensuelle);

**Insérer :**

- 1) la date du contrat
- 4) une copie d'une facture dans laquelle tous les renseignements confidentiels (y compris le numéro du contrat et les montants facturés) sont supprimés/flous.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-223560/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-223560

Amd. No. - N° de la modif.  
001  
File No. - N° du dossier

Buyer ID - Id de l'acheteur  
107zh  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**This Solicitation Amendment 001 is raised to answer Bidder's questions and amend the technical evaluation criteria and statement of requirement.**

### **Questions and Answers**

#### **Question 1:**

The RFP is requesting face to face counselling. Would CBSA be open to a new way of delivering the EAP employee-experience? It would be a fully virtual option?

#### **Answer 1:**

Although we appreciate that services need to be provided virtually at this time due to the circumstances, we need to keep the option for physical face to face meetings for when this becomes possible again. This is a requirement for CBSA's EAP services.

#### **Question 2:**

In attachment 1 to part 4 – Technical Criteria, the point rated technical criteria RT3.1 and RT4.1 appear to be duplicates. Please explain the difference between the two criteria as well as provide instructions on what bidders must demonstrate for each criterion?

#### **Answer 2:**

In attachment 1 to part 4 – Technical Criteria, the point rated technical criteria RT3.1 is requesting information associated with counsellors who possess training in the areas listed, and RT4.1 is requesting information associated with counsellors who have experience in the areas listed. Both make reference to the training and experience being in addition to the minimum requirements outlined in Annex A Statement of Work.

#### **Question 3:**

Would Canada consider extending the solicitation closing date?

#### **Answer 3:**

Canada is willing to extend the solicitation closing period to February 24<sup>th</sup>. Please refer to the amendment below.

#### **Question 4:**

Please confirm your preference for submitting this bid: epost Connect Bulk Distribution or epost Connect Collaboration?

#### **Answer 4:**

Neither, you must follow these steps; Create a free Canada Post [account](#); using the e-mail address you created your account with send an e-mail to the above mentioned e-mail address. You will then receive an e-mail from PSPC's bid receiving unit via e-post connect inviting you to participate in an e-post connect conversation.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-223560/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-223560

Amd. No. - N° de la modif.  
001  
File No. - N° du dossier

Buyer ID - Id de l'acheteur  
107zh  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**Question 5:**

Please confirm Sections I, II and III can be submitted in one (1) single message using e-Post Connect, so long as they are separate files.

**Answer 5:**

As mentioned in section 3.1, there is a limit of 1GB per single message and a limit of 20GB per conversation. If all files equal to 1 GB or less than you can submit it in one message, otherwise you will have to submit multiple messages.

**Question 6:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT4 - Would it be possible to not disclose our customers' contract number?

**Answer 6:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT4, CBSA will allow bidders not to disclose their customers' contract number.

**Question 7:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT4 - Would it be possible to present an edited invoice where all confidential information (including contract number and billed amounts) are removed/blurred?

**Answer 7:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT4, CBSA will allow bidders to present an edited invoice where in all confidential information (including contract number and billed amounts) are removed/blurred.

**Question 8:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT5 - Can the two references be the same with the ones provided at MT4?

**Answer 8:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT5, CBSA will allow the two references to be the same as the ones provided in MT4

**Question 9:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT6 - Is there a minimum number of references we must provide, and can these references be the same with the ones provided at MT4?

**Answer 9:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT6, bidders must provide a minimum of 1 reference and yes, the reference can be the same as one of the references provided at MT4.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-223560/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-223560

Amd. No. - N° de la modif.  
001  
File No. - N° du dossier

Buyer ID - Id de l'acheteur  
107zh  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**Question 10:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT9 - Is there a minimum number of references we must provide for MT9 and can these references be the same with the ones provided at MT4?

**Answer 10:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT9, bidders must provide a minimum of 1 reference and yes, the reference can be the same as one of the references provided at MT4.

**Question 11:**

In Appendix 1 to Annex A – SOW International Employees - Please confirm if CBSA's international employees are Canadian citizens or permanent residents of Canada.

**Answer 11:**

In Appendix 1 to Annex A – SOW International Employees- CBSA is confirming that all our international employees are Canadian citizens or permanent residents. The only exception is for Locally Engaged Staff, but they will be accessing EAP services through Global Affairs Canada. If including these individuals creates any issues another method can be used for those employees outside of any resulting contract.

**Question 12:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT6 – How many unique client organizations need to be provided as references and documented in this section?

**Answer 12:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT6, one client organization is sufficient.

**Question13:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT9 – Are proponents required to demonstrate experience with a single client or multiple clients?

**Answer 13:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT9, and as per the definition of debriefing in section 2.4 of the Statement of Work, a debriefing is a "group discussion". Therefore, it would need to include at least two clients (2 individuals).

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-223560/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-223560

Amd. No. - N° de la modif.  
001  
File No. - N° du dossier

Buyer ID - Id de l'acheteur  
107zh  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**Question 14:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT9 - Is there a minimum number of client organizations required to meet the requirement or can proof of experience be with the same client organization for all?

**Answer 14:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT9, if you are referring to the number of external client organizations, the minimum is one.

**Question 15:**

In APPENDIX 1 to ANNEX A - For those employees (60) located outside of Canada, would the CBSA be interested in having an Expatriate EAP offering proposed, or just access to the standard program?

**Answer 15:**

In APPENDIX 1 to ANNEX A, CBSA would only need access to the standard program.

**Question 16:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT4 - are client invoices permitted to have the dollar amounts removed, would that be an acceptable format in order to satisfy the criteria if dollar values are removed?

**Answer 16:**

In attachment 1 to part 4- Technical Criteria, within the mandatory technical criteria MT4, CBSA will allow the dollar amounts to be removed.

**Question 17:**

In attachment 1 to part 3 Pricing Schedule - Are proponents able to provide a Value-Added summary of services available as options that are not part of the core table presented in the pricing schedule?

**Answer 17:**

In attachment 1 to part 3 Pricing Schedule, if submitted CBSA will not consider this in the evaluation.

**Question 18:**

In attachment 1 to part 3 Pricing Schedule – Can CBSA confirm the difference in anticipated volume of hours during the Initial Contract Period (April 1, 2021 to March 31, 2024) is different from the volume over the span of the 3 option years, is there a reasons for the variance other than increasing program utilization over time?

**Answer 18:**

In attachment 1 to part 3 Pricing Schedule, CBSA does not anticipate a difference in anticipated volume of hours over the course of the contract or option years. But there is always a risk of having an unexpected event that could create an increase of volume, but we cannot predict this.

Solicitation No. - N° de l'invitation  
47419-223560/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
47419-223560

Amd. No. - N° de la modif.  
001  
File No. - N° du dossier

Buyer ID - Id de l'acheteur  
107zh  
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

### **Amendment 001 to solicitation**

#### **At Solicitation Closes - L'invitation prend fin**

**Delete:** In its entirety

**Insert:**

Solicitation Closes - L'invitation prend fin  
at - à 02:00 PM  
on - le 2021-02-24

#### **At ATTACHMENT 1 to PART 4 - TECHNICAL CRITERIA**

##### **At MT4**

Delete:

- 1) Contract number and date
- 4) A copy of an invoice (monthly invoice)

Insert:

- 1) Date of contract
- 4) A copy of an invoice where in all confidential information (including contract number and billed amounts) are removed/blurred.