



RETURN BIDS TO:

Shared Services Canada (SSC)

By email to: Jean-Charles.St-Onge@canada.ca

RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

Services Partager Canada (SPC)

Par courriel a: Jean-Charles.St-Onge@canada.ca

**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

Issuing Office – Bureau de distribution

Procurement and Vendor Relationships | Achats et relations avec les fournisseurs
180 Kent Street | 180 Rue Kent
13th Floor
Ottawa, Ontario
K1P 0B6

Title – Sujet Long Distance Services for Shared Services Canada	
Solicitation No. – N° de l'invitation R000066683	Amendment No. – N° de modif. 001
Client Reference No. – N° référence du client P2P 66683	Date Le 9 juin 2021
GETS Reference No. – N° de référence de SEAG PW-21-00957028	
File No. – N° de dossier N/A	
Solicitation Closes – L'invitation prend fin THE CLOSING IS EXTENDED : LA DATE DE CLOTURE EST PROLONGEE: at – à 02:00 PM on – le July 30, 2021	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Inquiries to : - Adresser toutes questions à: Jean-Charles St-Onge	Buyer Id – Id de l'acheteur CCG
Telephone No. – N° de téléphone : 613 618-0167	FAX No. – N° de FAX Not applicable
Delivery required - Livraison exigée See Herein	Delivered Offered – Livraison proposée
Destination – of Goods, Services, and Construction: Destination – des biens, services et construction : See Herein	

Vendor/firm Name and address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Facsimile No. – N° de télécopieur	
Telephone No. – N° de téléphone	
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



Modification # 001

Le but de cette modification est de :

- 1) Prolonger la date de clôture de cette demande de proposition, comme indiqué;
- 2) Pour corriger une erreur dans la DP française;
- 3) Question et réponse 1 : concernant l'Énoncé des travaux - Annexe A, au point **8.7, Tableau 7 - Crédits de rendement des services.**;
- 4) Question et réponse 2 : Combien d'employés avez-vous ? (quantité de téléphones) ? ;
- 5) Question et réponse 3 : Où les employés doivent-ils faire les appels interurbains ? ; et,
- 6) Question et réponse 4 : Quels sont les 5 principaux emplacements vers lesquels les appels sont passés ?

-
- 1) Le Canada reconnaît la complexité des exigences pour cette réponse de soumission et en tant que telle la date de clôture est prolongée comme suit :

De: Le 2 juillet 2021 at 2:00 PM HAE

À: Le 30 juillet 2021 at 2:00 PM HAE

- 2) A l'article 2.6 Donnée Volumétrique, paragraphe a., sous la Demande de proposition (DP) :

Où il est mentionné:

SUPPRIMER:

l'Énoncé des travaux - Annexe A, Appendices A et B

INSÉRER:

l'Énoncé des travaux - Annexe A, Appendices A à F.

- 3) Concernant l'Énoncé des travaux - Annexe A, au point **8.7, Tableau 7 - Crédits de rendement des services:**



Question 1 :

SPC a partagé des plans avec l'industrie pour réduire considérablement le service téléphonique traditionnel (lignes terrestres) qui a historiquement généré les revenus associés au service interurbain. Sur la base des plans actuels de SPC visant à réduire la capacité des lignes fixes jusqu'à 80 %, les crédits de performance de service pourraient créer des conditions où l'analyse de rentabilisation n'est pas durable.

L'interurbain est un service de base dont les prix baissent. Les crédits de performance de service demandés sont extrêmement punitifs et ajouteront des coûts de risque à l'analyse de rentabilisation qui seront transférés à SPC dans leur prix à la minute. La pénalité maximale de 50 000 \$ par mois pourrait dépasser un mois complet d'utilisation en fonction de vos modèles de trafic actuels. Le transporteur doit payer les factures de tiers (règlements) pour l'interurbain que vous encourez. Par conséquent, une pénalité de cette taille pourrait signifier que le fournisseur paie un tiers et ne perçoit aucun revenu si des pénalités sont encourues. Notre expérience nous dit que souvent, s'il y a des erreurs avec le service, il est au-delà de la capacité du transporteur à les corriger par lui-même. Le transporteur doit travailler avec d'autres parties, telles que les fournisseurs d'accès locaux, pour rectifier la situation et les tiers ne sont pas soumis à des crédits de performance. Par conséquent, le transporteur LD est puni financièrement même s'il n'est pas responsable du problème. Nous demandons donc respectueusement que les crédits de performance de service soient changés en objectifs de niveau de service.

Réponse 1 :

SPC est en accord avec le fournisseur et a modifié l'EDT Tableau 7 Crédits de performance de service et Tableau 8 Exemple de crédit de service, ainsi que la Section 5.6.3 Rapport de crédit d'exécution du service comme suit :

5.6.3 Rapport sur les crédits de rendement des services

5.6.3.1 Le rapport sur les incidents du service (RIS) doit comprendre les renseignements suivants pour chaque incident ayant une incidence sur le Service :

- a) La période de facturation mensuelle (dates de début et de fin);
- b) Une brève description de chaque métrique de service manqué répertoriée dans le tableau 7;
- c) Le montant du crédit pour chaque mesure de service manquée répertoriée dans le tableau 7; et
- d) Le montant total du crédit pour toutes les mesures de service manquées énumérées dans le tableau 7.



- 5.6.3.2 Le RIS doit être livré conformément à la méthode et au délai de livraison indiqués au tableau 7 de l'annexe A.
- 5.6.3.3 Le SPCR doit fournir, dans une section distincte et distincte du rapport, les informations LD suivantes calculées conformément au tableau 7 :
- a. Pour un crédit d'action No Re-PIC:
 - i. Le nombre de DN dont le PIC a été perdu, supprimé ou réaffecté par erreur pour lesquels l'entrepreneur n'a pas émis d'ordre de service Re-PIC à l'entreprise de services locaux (ESL) dans le délai applicable indiqué au tableau 7;
 - ii. Le prix unitaire de crédit; et
 - iii. Le montant total du crédit de service.
 - b. Pour un crédit d'action sans PIC :
 - i. Le nombre de DN confirmés comme PIC mais l'utilisation apparaît sur le compte fixe GOC
 - ii. SPC ouvrira un ticket auprès de l'entrepreneur pour enquête
 - iii. L'entrepreneur doit re-pic la ligne dans le délai applicable dans le tableau 7
 - iv. SSC fermera le billet sur une confirmation de PIC
 - v. Si, après une re-pic confirmée, l'utilisation longue distance est toujours sur le compte fixe, un nouveau billet sera ouvert

Le rapport de crédit sur la performance du service doit être remis conformément au mode de livraison et à la période de livraison indiqués dans le tableau 4 de l'annexe A.

Tableau 7 – Crédits de rendement des services

N °	Type de crédits de service	Période d'application	Prix unitaire du crédit	Maximum mensuel Crédit
--------	----------------------------	-----------------------	-------------------------	---------------------------



N°	Type de crédits de service	Période d'application	Prix unitaire du crédit	Maximum mensuel Crédit
1	Crédit à l'égard de l'absence de mesure d'acheminement par l'EIB	S'applique lorsque l'EIB est perdue, supprimée ou réassignée par erreur, ce qui entraîne des appels interurbains par défaut à un autre fournisseur de services et que l'entrepreneur ne peut démontrer qu'il s'est conformé à toutes les exigences du contrat, y compris l'émission d'un ordre à l'ESL dans les 30 jours civils suivant la perte, la suppression ou la réassignation de l'EIB.	50 \$ par numéro de téléphone qui aurait dû être réacheminé par l'entrepreneur	5000 \$ par période de facturation mensuelle.
2	Crédit à l'égard de l'absence de l'EIB	S'applique lorsqu'une EIB est demandée et confirmée, mais que l'interurbain apparaît sur la facture du client confirmant qu'il n'y a pas de l'EIB.	L'utilisation mensuelle de LD encourue sur le compte de ligne fixe GOC pour la ligne NON-PIC jusqu'à un maximum de 5 000 \$ /mois	Maximum de 2 mois d'utilisation LD facturés au GOC pour chaque occurrence de ticket

Tableau 8 – Exemple de calcul des crédits à l'égard du service

<p>Exemple de calcul des crédits à l'égard du service</p> <p><u>Crédit au titre de la DMS des réseaux unifiés du service interurbain</u></p> <p>Supposons les incidents majeurs suivants :</p> <p>1. Circonscription de Toronto (15 000 numéros de téléphone) :</p> <p>i. Incident important commençant à 4 h le samedi 8 mai 2021 et se terminant à</p>
--



6 h 05 le 8 mai 2021.

- Période applicable = 125 minutes – 15 minutes = 110 minutes

2. Circonscription de Whitehorse (**600 numéros de téléphone**) :

- i. Incident important débutant à 3 h le samedi 8 mai 2021 et se terminant à 4 h le 8 mai 2021;
- ii. Incident important débutant à 17 h, le lundi 10 mai 2021 et se terminant à 20 h 05 le 10 mai 2021.

- Période de temps applicable = 60 minutes -15 minutes = **45 minutes** + (185 minutes – 15 minutes) = 170 minutes for a total of 215 minutes

Le crédit au titre de la DMS des réseaux unifiés du service interurbain pour la période mensuelle de facturation en cours est de :

$$((15,000 \text{ numéros de téléphone} \times \$0.01 \times 110 \text{ minutes}) + (600 \text{ numéros de téléphone} \times \$0.01 \times 215 \text{ minutes})) = \$17,790.00.$$



Exemple de calcul des crédits à l'égard des services (suite)

Crédit à l'égard de l'absence de mesure d'acheminement par l'EIB dans le service interurbain

En supposant ce qui suit :

- 1. Trois (3) numéros de téléphone de l'EIB perdent leur EIB parce que l'ESL a supprimé l'EIB du service interurbain de ces numéros de téléphone à la suite d'une commande de service d'accès local ou de PRI;*
- 2. L'entrepreneur n'émet pas commande de réacheminement de l'EIB dans les 30 jours civils suivant la perte, la suppression ou la réassignation de l'EIB.*

Crédit à l'égard d'une mesure d'acheminement par l'EIB pour cette période de facturation mensuelle est : (3 numéros de téléphone x 50 \$) = 150 \$.

Remarque : Le montant maximum du crédit à l'égard de l'absence de mesure d'acheminement par l'EIB dans le service interurbain est de 5,000 \$ par période de facturation mensuelle.

Crédit à l'égard d'une mesure d'acheminement par l'EIB dans le service interurbain

En supposant ce qui suit :

- 1. Un numéro de téléphone de l'EIB ou un SIP/PRI confirmé accumule le service interurbain auprès du fournisseur de service d'ESL sur la facturation d'accès local, confirmant que l'EIB n'a jamais été établie.*

Le crédit d'action sans PIC pour cette période de facturation mensuelle est l'utilisation mensuelle facturée au gouvernement du Canada jusqu'à un maximum de 5 000,00 \$ par mois par sans pic.

Remarque : Le crédit de service maximum autorisé est de 2 mois d'utilisation d'interurbains facturés sur le compte de ligne fixe par billet ouvert avec l'entrepreneur sur un PIC confirmé qui n'a jamais été établi.



4. **Question 2 :**

Combien d'employés avez-vous ? (quantité de téléphones) ?

Réponse 2 :

Le gouvernement fédéral canadien emploie environ 250 000 personnes à l'échelle nationale. L'interurbain, tel qu'inclus dans les annexes de la DP, est effectué à partir de diverses lignes fixes comprenant des lignes Centrex, des lignes PBX, des lignes VOIP, des lignes d'affaires, etc.

5. **Question 3 :**

Où les employés doivent-ils faire les appels interurbains ?

Réponse 3 :

Les volumes d'appels interurbains sont exprimés dans les annexes du DP :

- a. Tous les appels proviennent du Canada.
- b. Les volumes d'appels indiqués dans les annexes pour les appels détaillés provenant du Canada et aboutissant au Canada-Canada, Canada-États-Unis et Canada-International :
 - i. Grands emplacements Centrex Consolidés (CIC+BTN)
 - ii. PBX, VOIP, lignes d'affaires et lignes Centrex non situées dans les emplacements consolidés Centrex (CLID).

6. **Question 4 :**

Quels sont les 5 principaux emplacements vers lesquels les appels sont passés ?

Réponse 4 :

Les 5 principaux emplacements pour chacun du Canada, des États-Unis et de l'international peuvent être dérivés dans les annexes volumétriques.

**TOUTES AUTRES INFORMATIONS RELATIVES A CETTE SOLLICITATION,
RESTE INCHANGÉ**