

AVIS DE PROJET DE MARCHÉ (APM)
Pour les
SERVICES PROFESSIONNELS EN INFORMATIQUE CENTRÉS SUR LES TÂCHES (SPICT)

NIBS : D302A Services professionnels, informatiques

Numéro de référence :	IC200164	Numéro de la demande de soumissions :	IC200164
Nom de l'organisation :	Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE)		
Date de la demande de soumissions :	2021-08-03	Date de clôture :	2021-08-17 14 h Heure Avancée de l'Est (HAE)
Date de début prévu:	2021-09-07		
Date de livraison estimative :	S.O.	Niveau d'effort estimatif :	240 jours par année
Durée du contrat :	La durée initiale du contrat s'étendra de l'adjudication du marché jusqu'au 6 septembre 2022, avec quatre (4) options irrévocables de prolonger le contrat d'un (1) an chaque option.		
Méthode de sollicitation :	Concurrentielle	Accords commerciaux qui s'appliquent:	OMC-AMP, Canada-Chili, ALEC, Canada-Pérou, Canada-Colombie, Canada-Panama, PTPGP, AECG, Canada-Honduras, Canada-Corée, Canada-Ukraine
Visé par une entente sur les revendications territoriales globales :	Non	Nombre de contrats prévus :	1

Renseignements détaillés sur l'exigence

Procédure d'appel d'offres : Appel d'offres sélectif

Le présent contrat s'adresse exclusivement aux titulaires d'un arrangement en matière d'approvisionnement (AMA) pour des SPICT qui sont qualifiés en vertu du palier 1 pour la prestation de services dans la région de la capitale nationale pour la catégorie suivante. Veuillez noter que la DP est ouverte uniquement aux fournisseurs énumérés ci-dessous et qu'aucun autre fournisseur ne sera ajouté à cette sollicitation.

- Un (1) Spécialiste, service de dépannage – niveau 2
- Un (1) Spécialiste, service de dépannage – niveau 3

Les fournisseurs suivants ont été invités à soumettre une proposition :

1. Adecco Employment Services Limited/Services de placement Adecco Limited
2. Belham PDS Inc.
3. Contract Community Inc.
4. Coradix technology Consulting Ltd.
5. Dare Human Resources Corporation
6. Donna Cona Inc.
7. Eagle Professional Resources Inc.
8. Excel Human Resources Inc.
9. HubSpoke Inc.
10. Ibiska Telecom Inc. and CM Inc., as a contractual Joint Venture

11. Maverin Inc.
12. Mindwire Systems Ltd.
13. Portage Personnel Inc.
14. Procom Consultants Group Ltd.
15. Prolity Corporation
16. Promaxis Systems Inc
17. SERTI Placement TI inc.
18. Solutions Moerae Inc
19. Sundiata Warren Group Inc.
20. TAG HR The Associates Group Inc.
21. TEKSYSTEMS CANADA CORP./SOCIÉTÉ TEKSYSTEMS CANADA
22. The Halifax Computer Consulting Group Inc.
23. The VCAN Group Inc.
24. TPG Technology Consulting Ltd.
25. Turtle Island Staffing Inc.

Description du travail :

ISDE a besoin des services bilingues (anglais/français) de Spécialistes, service de dépannage de niveau 2 et de niveau 3 pour compléter les ressources existantes et ce, au fur et à mesure des besoins. Les ressources travailleront avec l'équipe des services de soutien informatique de la région de la capitale nationale, l'équipe du centre de services informatiques et du centre d'expertise fournissant un soutien informatique à la communauté des utilisateurs d'ISDE.

Les tâches et les produits livrables pour le **Spécialiste, service de dépannage de niveau 2** peuvent comprendre, sans s'y limiter, ce qui suit :

- Transmission de l'expertise et des conseils techniques aux ressources subalternes du service de dépannage et du service de soutien de la TI;
- Surveillance du système téléphonique du service de dépannage de la TI;
- Communication avec les clients afin d'assurer le suivi des demandes résolues et évaluer le degré de satisfaction des clients à l'aide d'un questionnaire de suivi;
- Saisie de données dans le système ministériel de suivi des incidents et des problèmes sur l'évolution des incidents attribués;
- Installation, maintenance et dépannage du matériel et des logiciels des postes de travail des utilisateurs;
- Déploiement des nouveaux logiciels et des mises à jour aux logiciels existants des postes de travail;
- Installation, maintenance et dépannage du système d'exploitation des postes de travail des utilisateurs;
- Installation, maintenance et dépannage des périphériques de connectivité réseau des postes de travail;
- Préparer et installer de nouveaux postes de travail des utilisateurs pour utilisation bureautique conformément aux normes ministérielles ;
- Préparer et installer de nouveaux PC portable ou de tablette des utilisateurs ou pour les utilisateurs ayant des accords de télétravail ou lors de « conditions de travail à domicile » conformément aux normes ministérielles;
- Installer, entretenir et dépanner les composants informatiques pour résoudre les problèmes avec les câbles réseau, la RAM, les cartes vidéo, etc. :
- Installation, maintenance et dépannage des imprimantes réseau;
- Préparer et dépanner les téléphones intelligents;

Les tâches et les produits livrables pour le **Spécialiste, service de dépannage de niveau 3** peuvent comprendre, sans s'y limiter, ce qui suit :

- Fournir une expertise technique/des conseils sur l'analyse des problèmes de réseau, y compris la surveillance des systèmes de gestion de réseau ;
- Fournir une expertise technique/des conseils sur les incidents ou problèmes informatiques qui ont été escaladés nécessitant une analyse approfondie pour proposer une solution;

- Fournir une expertise technique, des conseils et une assistance de dépannage aux ressources de support informatique et de support informatique concernant la résolution des problèmes logiciels et matériels associés aux ordinateurs portables/de bureau, aux appareils/téléphones mobiles et aux périphériques/imprimantes;
 - Surveiller le suivi des incidents et les systèmes téléphoniques du centre de services informatiques ;
 - Résoudre les demandes d'assistance quotidiennes au service d'assistance, y compris la formation des utilisateurs, le cas échéant;
 - Contacter les clients pour faire le suivi des appels terminés et pour déterminer le niveau de satisfaction des utilisateurs en fonction du questionnaire de suivi ;
 - Saisir des données dans les systèmes ministériels de suivi des incidents et des problèmes sur l'évolution des incidents assignés ;
 - Préparer et installer l'ordinateur de bureau de l'utilisateur pour un usage bureautique conformément aux normes ministérielles ;
 - Préparer et installer l'usage bureautique de l'ordinateur portable ou de la tablette des utilisateurs ou pour les utilisateurs ayant des accords de télétravail ou pendant les « conditions de travail à domicile » conformément aux normes ministérielles;
 - Installer, entretenir et dépanner le matériel et les logiciels au poste de travail de l'utilisateur, en personne ou en utilisant un accès à distance au besoin ;
 - Déployer des logiciels nouveaux/mis à jour sur les postes de travail, soit en personne, soit en utilisant l'accès à distance au besoin ;
 - Installer, maintenir et dépanner les systèmes d'exploitation sur le poste de travail de l'utilisateur, en personne ou en utilisant l'accès à distance au besoin ;
 - Installer, maintenir et dépanner la connectivité des postes de travail ;
 - Installer, entretenir et dépanner les composants informatiques pour résoudre les problèmes avec les câbles réseau, la RAM, les cartes vidéo, etc., en personne ou en utilisant l'accès à distance au besoin ;
 - Installer, entretenir et dépanner les imprimantes réseau ;
 - Préparer et dépanner les téléphones intelligents.
- Les soumissionnaires doivent présenter une soumission pour toutes les catégories de ressources.
- Présentement, aucun entrepreneur n'effectue les services décrits dans la présente Demande de Proposition.

Exigence relative à la sécurité : Dossier de TPSGC LVERS des Services professionnels centralisés N° 4 s'applique

Attestation de sécurité minimale requise - Ministère : VOP secrète

Attestation de sécurité minimale requise - Ressource : Secrète

Autorité contractante

Nom: Rachel Bélanger
Numéro de téléphone: 343.548.7827
Adresse courriel: rachel.belanger@canada.ca

Demandes de renseignements

Les demandes de renseignements concernant le besoin de cette DP doivent être transmises par écrit à l'autorité contractante identifiée ci-dessus. L'autorité contractante enverra les documents de la DP directement par courriel aux détenteurs d'AMA qualifiés invités à soumissionner le besoin. LES SOUMISSIONNAIRES SONT PRIÉS DE NOTER QUE LA DISTRIBUTION DES DOCUMENTS DE L'INVITATION À SOUMISSIONNER NE RELÈVE PAS DU SITE « ACHATSETVENTES.GC.CA ». L'État se réserve le droit de négocier avec tout fournisseur dans le cadre de tout marché. Les documents peuvent être présentés dans l'une ou l'autre des langues officielles.

REMARQUE : La méthode d'approvisionnement des services professionnels en informatique centrés sur les tâches (SPICT) est mise à jour trois (3) fois par année. Si vous désirez savoir comment vous pouvez devenir un « titulaire d'AMA qualifié », veuillez communiquer avec PARCNMDAI.APNCRIMOS@tpsgc-pwgsc.gc.ca