

RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À :

Transport Canada /Transports Canada
 Attention: Barbara Gorman
 Email/Courriel: barbara.gorman@tc.gc.ca

SOLICITATION AMENDMENT
MODIFICATION DE LA SOLLICITATION

Comments – Commentaires

Proposal To: Transport Canada

We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein or attached hereto, the goods, services, and construction listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out thereof.

On behalf of the Bidder, by signing below, I confirm that I have read the entire bid solicitation including the documents incorporated by reference into the bid solicitation and I certify that:

1. The Bidder considers itself and its products able to meet all the mandatory requirements described in the bid solicitation;
2. This bid is valid for the period requested in the bid solicitation;
3. All the information provided in the bid is complete, true and accurate; and
4. If the Bidder is awarded a contract, it will accept all the terms and conditions set out in the resulting contract clauses included in the bid solicitation.

Proposition à : Transports Canada

Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction énumérés ici sur toute feuille ci-annexées, au(x) prix indiqué(s).

En apposant ma signature ci-après, j'atteste, au nom du soumissionnaire, que j'ai lu la demande de propositions (DP) en entier, y compris les documents incorporés par renvoi dans la DP et que :

1. le soumissionnaire considère qu'il a les compétences et que ses produits sont en mesure de satisfaire les exigences obligatoires décrites dans la demande de soumissions;
2. cette soumission est valide pour la période exigée dans la demande de soumissions ;
3. tous les renseignements figurant dans la soumission sont complets, véridiques et exacts; et
4. si un contrat est attribué au soumissionnaire, ce dernier se conformera à toutes les modalités énoncées dans les clauses concernant le contrat subséquent et comprises dans la demande de soumissions.

Title – Sujet	
Informatics Professional Services / Services informatiques professionnels	
Solicitation No. – N° de l'invitation	Date
T8080-200133-2	August 23, 2021 / 23 août 2021
Client Reference No. – N° référence du client	
Amendement 5	
GETS Reference No. – N° de référence de SEAG	
Solicitation Closes	
L'invitation prend fin	
at – à	02 :00 PM – 14h00
on – le	July 27 August 4, 2021 / 28 juillet 4 août 12 août 2021 August 25 2021 / 25 août 2021 September 8, 2021 / 8 septembre 2021
Time Zone	
Fuseau horaire	
Daylight Saving Time (EDT)	
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 toute demande de renseignements à :	
email/Courriel : barbara.gorman@tc.gc.ca	
Area code and Telephone No.	
Code régional et N° de téléphone	
343-550-2175	Email: barbara.gorman@tc.gc.ca
Destination – of Goods, Services, and Construction:	
Destination – des biens, services et construction	
National Capital Region	
Instructions: See Herein	
Instructions : Voir aux présentes	
Delivery required -Livraison exigée	Delivery offered -Livraison proposée
See Herein – Voir aux présentes	
Jurisdiction of Contract: Province in Canada the Bidder wishes to be the legal jurisdiction applicable to any resulting contract (if other than as specified in solicitation)	
Compétence du contrat : Province du Canada choisie par le soumissionnaire et qui aura les compétences sur tout contrat subséquent (si différente de celle précisée dans la demande)	
Vendor/firm Name and Address	
Raison sociale et l'adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Telephone No. - N° de téléphone	
e-mail - courriel	
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

QUESTIONS ET RÉPONSES À LA DEMANDE DE PROPOSITIONS (DP) ET MODIFICATIONS

Dossier : T8080-200133-2

Initiative : Services informatiques professionnels

DP émise : 7 juillet 2021

L'invitation prend fin le : ~~27 juillet 4 août, 12 août 25 août~~ 8 septembre 2021 à 14 h

CETTE MODIFICATION À LA DP A POUR BUT DE :

1. Donner des précisions et répondre aux questions des fournisseurs éventuels;
2. Apporter des modifications à la DP.

Questions et réponses

Numéro	Questions/Réponses
Question 50:	<p>Pour qu'un projet soit jugé conforme au CTO4 et au CTO5, il doit « démontrer que la ressource a fourni cinquante pour cent (50 %) ou plus des tâches indiquées dans l'énoncé des travaux de l'autorisation de tâches ». Plusieurs de ces tâches exigent une expérience propre à Transports Canada :</p> <p><i>« – Fournir une contribution régulière à l'écosystème de service de TC pour capturer des données et des perspectives; – Assurer la liaison avec les équipes de conception EU, de conception IU et de développement afin d'obtenir des informations contextuelles relatives aux activités de service, aux archétypes d'utilisateurs, aux archétypes d'employés, aux actions et aux preuves, de généraliser ces informations et de les capturer dans l'écosystème de service de TC. Animer des ateliers de conception et élaborer des documents et des approches afin d'accroître la mobilisation des responsables de services, des employés et des clients; – Encadrer et former les employés de TC afin qu'ils effectuent les tâches ci-dessus et agir comme mentor auprès d'eux. »</i></p> <p>Ces tâches sont communes à la plupart des architectes de transformation des activités, et pas seulement à ceux qui ont de l'expérience à Transports Canada. Pouvez-vous préciser si l'expérience doit provenir de Transports Canada pour qu'elle soit jugée équivalente à ces trois tâches?</p>
Réponse 50:	<p>Le CTO4 et le CTO5 se lisent comme suit : « Le projet doit démontrer que la ressource a fourni cinquante pour cent (50 %) ou plus des tâches indiquées dans l'énoncé des travaux. » Étant donné que Transports Canada recherche des ressources qui ont de l'expérience et non pas nécessairement de l'expérience au sein de Transports Canada, le Canada confirme que l'expérience de la réalisation des tâches précisées sera acceptée, qu'elle ait été acquise à Transports Canada ou au sein d'une autre organisation gouvernementale.</p>

Numéro	Questions/Réponses
Question 51 :	<p>Pour qu'un projet soit jugé conforme au CTC3 et au CTC4, il faut « démontrer que l'architecte technique [...] proposé a réalisé l'un des livrables énumérés ci-dessous [...] ». Un de ces livrables exige une expérience propre à Transports Canada :</p> <p><i>« 14. Présentations sur les leçons tirées et les artéfacts/façons d'améliorer la maturité de la conception au sein de la communauté de pratique de Transports Canada. »</i></p> <p>Ce livrable fait partie des tâches réalisées par la plupart des architectes de transformation des activités, et pas seulement ceux qui ont de l'expérience à Transports Canada. Pouvez-vous préciser si la réalisation de ce livrable doit avoir été faite pour Transports Canada pour qu'il soit jugé équivalent à ce livrable?</p>
Réponse 51 :	<p>Étant donné que Transports Canada recherche des ressources qui ont de l'expérience et non pas nécessairement de l'expérience au sein de Transports Canada, le Canada confirme que les livrables qui n'ont pas été exécutés au sein de Transports Canada seront acceptés.</p>
Question 52 :	<p>Pour assurer la cohérence avec les changements apportés au CTC1 et au CTC2, veuillez modifier le CTO1 comme suit : « Le soumissionnaire doit démontrer son expérience dans la prestation de services, Volet 1 : Services d'applications ou Volet 4 : Ressources de services liés aux opérations – utiliser les ressources de niveau 3 et de niveau 2. »</p>
Réponse 52 :	<p>Voir la réponse 9. Le CTO1 a été rédigé différemment du CTC1 et du CTC2, d'où la nécessité de modifier le CTC1 et le CTC2.</p>
Question 53 :	<p>Notre organisation souhaite obtenir des précisions sur le CTC2 (page 83). Le Canada pourrait-il confirmer :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) que les soumissionnaires doivent indiquer les contrats fondés sur des autorisations de tâches pour lesquels, au cours des trois (3) dernières années, ils ont été contractuellement tenus de fournir des ressources en réponse à des demandes d'autorisation de tâches dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, et si cette hypothèse est exacte, que seule la demande initiale d'autorisation de tâches doit avoir été faite pour moins de six (6) mois (puisque les ressources retenues voient souvent leurs autorisations de tâches prolongées)?
Réponse 53 :	<p>Le Canada confirme que les soumissionnaires doivent fournir les détails du contrat dans le cadre duquel des autorisations de tâches ont été produites pour demander des ressources à court terme, y compris les dates de début et de fin de l'autorisation de tâches demandée et les dates de début et de fin définitives.</p>
Question 54 :	<p>Question concernant le CTC3 (page 87) et le CTC4 (page 80) :</p> <p>Comme l'a mentionné un fournisseur à la question 6 (modification 1), dans le CTC3 et le CTC4, le Canada demande aux soumissionnaires d'inclure soit des documents exclusifs (produits livrables de la conception du service) que les ressources ne pourront ou ne voudront probablement pas fournir OU des lettres d'attestation du client, qui exigeraient un investissement de temps déraisonnable. Bien que nous soyons reconnaissants du fait que le Canada a modifié l'exigence dans la modification 1, à la question 6, afin de permettre aux soumissionnaires de fournir le produit livrable de conception ou l'attestation pour un seul projet, nous pensons toujours qu'il s'agit d'une demande déraisonnable à l'égard des anciens clients de nos ressources ET d'un avantage injuste pour l'entreprise titulaire (puisque'elle serait maintenant en mesure de démontrer sa conformité en présentant des produits livrables créés pour votre organisation).</p> <p>Nous demandons respectueusement au Canada de réexaminer la possibilité d'accepter une expérience démontrée dans l'élaboration des produits livrables en question. Les fournisseurs pourraient alors fournir le nom d'un client, son numéro de téléphone et son adresse électronique aux fins de la vérification de l'expérience, si nécessaire.</p>

Numéro	Questions/Réponses
Réponse 54 :	Le Canada a pris connaissance des demandes reçues en ce qui concerne la présentation d'attestations et de produits livrables de conception. Le Canada accepte désormais les références qui doivent confirmer l'information indiquée dans la lettre d'attestation. Voir la modification 14.
Question 55 :	En raison de la nature complexe de cet appel d'offres, le Canada pourrait-il envisager une prolongation supplémentaire de deux semaines?
Réponse 55 :	Voir la modification 13 publiée en tant que modification 3.
Question 56 :	Conformément à la réponse à la question 7, nous comprenons qu'un contrat équivalent de services professionnels en informatique, qui sont semblables à ceux des catégories des volets 1 ou 4 des services professionnels en informatique centrés sur les tâches (SPICT), sera accepté et que des services semblables à ceux du volet 1 ou du volet 4 peuvent être exécutés dans le cadre de n'importe quel contrat et être acceptés comme référence. Veuillez confirmer notre interprétation.
Réponse 56 :	Le Canada confirme que les contrats visant à satisfaire au CTO1 seront acceptés si les services fournis dans le cadre de ceux-ci sont conformes aux tâches et aux produits livrables indiqués à l'Annexe A, Énoncé des travaux. Pour les contrats n'ayant pas de lien avec des services professionnels en informatique centrés sur les tâches (SPICT), les soumissionnaires doivent établir les catégories des SPICT correspondantes dans les volets 1 et 4. Voir la modification 14.
Question 57 :	Concernant le CTO1, le CTC1 et le CTC2, veuillez confirmer que lorsque le projet de référence n'est pas un contrat de SPICT, Transports Canada acceptera les rôles intermédiaires et principaux comme rôles de niveau 2 et de niveau 3 respectivement.
Réponse 57 :	Le Canada confirme qu'il acceptera les rôles intermédiaires et principaux comme rôles de niveau 2 et de niveau 3 dans la mesure où la détermination des niveaux est conforme aux niveaux d'expérience des niveaux 2 et 3 définis dans la méthode d'approvisionnement des SPICT.
Question 58 :	Veuillez confirmer qu'un énoncé des travaux, un bon de commande ou un contrat de services distinct sera considéré comme équivalent à une autorisation de tâches aux fins d'évaluation du CTC2.
Réponse 58 :	On rappelle aux soumissionnaires qu'ils sont responsables de démontrer leur expérience dans la prestation de ressources multiples dans un délai de cinq jours ouvrables pour des travaux de nature temporaire où des demandes de ressources à court terme ont été émises.
Question 59 :	Dans les questions envoyées le 16 juillet, nous voudrions retirer la Q6 et la remplacer par la suivante : Veuillez confirmer que la cote de sécurité requise des ressources à la date clôture des soumissions est « FIABILITÉ ».
Réponse 59 :	Voir la réponse 40.

Numéro	Questions/Réponses
Question 60 :	<p data-bbox="407 281 1390 338">Le CTO5 dans le tableau de l'architecte de transformation des activités de niveau 2 indique :</p> <p data-bbox="407 371 1446 428"><i>L'entrepreneur doit démontrer clairement que l'architecte de transformation des activités de niveau 2 proposé possède les éléments suivants :</i></p> <p data-bbox="505 464 1406 596"><i>Dans le cadre de projets, la ressource proposée doit avoir au moins cinq ans d'expérience au cours des sept dernières années dans la conception de services en tant que ressource de niveau 2 dans toute catégorie du Volet 1 : Services d'applications ou Volet 4 : Services liés aux opérations.</i></p> <p data-bbox="505 632 1451 695"><i>Le projet doit démontrer que la ressource a fourni cinquante pour cent (50 %) ou plus des tâches indiquées dans l'énoncé des travaux.</i></p> <p data-bbox="407 730 1325 758">Nous avons les questions et demandes suivantes concernant cette exigence :</p> <ul data-bbox="553 793 1455 1220" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="553 793 1455 911">• Veuillez confirmer que les projets indiqués ici peuvent être du secteur privé ou du secteur public, dans la mesure où chacun d'eux démontre que la ressource a fourni 50 % ou plus des tâches indiquées dans l'énoncé des travaux. <li data-bbox="553 919 1455 1220">• L'expression « en tant que ressource de niveau 2 » signifie que la ressource doit avoir acquis cinq ans d'expérience pertinente avant le début de chaque projet utilisé pour justifier le CTO5 qui, combinée aux cinq années d'expérience requises pour satisfaire aux exigences du CTO5, signifie que le CTO5 exige en fait 10 ans d'expérience pertinente, ce qui est plus approprié pour une ressource de niveau 3. Veuillez confirmer que, puisque le Canada est à la recherche d'une ressource de niveau 2, la ressource proposée n'a besoin que de cinq ans d'expérience pertinente, comme défini dans l'exigence, plutôt que de cinq ans comme ressource de niveau 2. <p data-bbox="407 1283 1414 1339">Si la réponse aux deux points ci-dessus est positive, veuillez confirmer que l'exigence doit être révisée comme suit :</p> <p data-bbox="505 1375 1438 1438"><i>L'entrepreneur doit démontrer clairement que l'architecte de transformation des activités de niveau 2 proposé possède les éléments suivants :</i></p> <p data-bbox="505 1480 1438 1648"><i>Dans le cadre de projets, la ressource proposée doit avoir au moins cinq ans d'expérience pertinente au cours des sept dernières années dans la conception de services; chaque projet en tant que ressource de niveau 2 dans toute catégorie du volet 1 : Services d'applications ou du Volet 4 : Services liés aux opérations.</i></p> <p data-bbox="407 1717 1438 1772"><i>doit démontrer que la ressource a fourni cinquante pour cent (50 %) ou plus des tâches indiquées dans l'énoncé des travaux.</i></p>

Numéro	Questions/Réponses
Réponse 60 :	<p>Le Canada confirme que, pour le CTO4 et le CTO5, l'expérience doit correspondre aux catégories du volet 1 et/ou du volet 4 et démontrer que la ressource a fourni 50 % ou plus des tâches indiquées dans l'énoncé des travaux. Si une expérience non liée aux SPICT est utilisée, les soumissionnaires doivent définir la catégorie correspondante dans les 2 volets. Voir la modification 14.</p> <p>Le Canada a examiné votre demande et accepte de modifier le CTO5 afin de supprimer la mention « en tant que ressource de niveau 2 ». Voir la modification 14.</p>

Question 61 :	<p>Le CTO6 dans le tableau de l'architecte de transformation des activités de niveau 3 indique :</p> <p><i>L'entrepreneur doit démontrer clairement que l'architecte de transformation des activités de niveau 3 proposé possède les éléments suivants :</i></p> <p>1) <i>Dans le cadre de projets, la ressource proposée doit avoir au moins dix ans d'expérience au cours des douze dernières années dans la conception de services en tant que ressource de niveau 3 dans toute catégorie du Volet 1 : Services d'applications ou Volet 4 : Services liés aux opérations.</i></p> <p><i>ou</i></p> <p>2) <i>Dans le cadre de projets, la ressource proposée doit avoir au moins cinq ans d'expérience au cours des douze dernières années dans la conception de services en tant que ressource de niveau 3 dans toute catégorie du Volet 1 : Services d'application ou du Volet 4 : Services liés aux opérations avec certification professionnelle reconnue.</i></p> <p><i>Le projet doit démontrer que la ressource a fourni cinquante pour cent (50 %) ou plus des tâches indiquées dans l'énoncé des travaux.</i></p> <p>Nous avons les questions/demandes suivantes concernant cette exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veuillez confirmer que les projets dont il est question ici peuvent relever du secteur privé ou du secteur public, pour autant que chacun d'entre eux comporte au moins 50 % des tâches indiquées dans l'énoncé des travaux. • L'expression « en tant que ressource de niveau 3 » signifie que la ressource doit avoir acquis 10 années d'expérience pertinente avant le début de chaque projet présenté pour justifier le CTO6, qui exige 5 à 10 années d'expérience supplémentaires (selon que la ressource répond à l'option 1 ou 2). Nous ne croyons pas que l'intention du Canada était d'exiger plus que 15 à 20 ans d'expérience pour démontrer que la ressource possède une expérience pertinente de niveau 3, et pensons que 10 années d'expérience pertinente, telle que l'indique cette exigence, devraient suffire. Veuillez confirmer. <p>Si la réponse aux deux points ci-dessus est positive, veuillez alors confirmer que l'exigence devrait être révisée comme suit :</p> <p><i>L'entrepreneur doit clairement démontrer que l'architecte de transformation des activités de niveau 3 proposé possède les éléments suivants :</i></p> <p>1) <i>Dans le cadre de projets, la ressource proposée doit avoir au moins dix ans d'expérience au cours des douze dernières années dans la conception de services. en tant que ressource de niveau 3 dans toute catégorie du Volet 1 : Services d'applications, ou du Volet 4 : Services liés aux opérations.</i></p> <p><i>ou</i></p> <p>2) <i>Dans le cadre de projets, la ressource proposée doit avoir au moins cinq ans d'expérience au cours des douze dernières années dans la conception de services. en tant que ressource de Niveau 3 toute</i></p>
---------------	--

Numéro	Questions/Réponses
	<p style="text-align: center;">catégorie du Volet 1 : Services d'applications ou du Volet 4 : Services liés aux opérations avec certification professionnelle reconnue.</p> <p><i>Chaque projet doit démontrer que la ressource a fourni cinquante pour cent (50 %) ou plus des tâches décrites dans l'énoncé des travaux.</i></p>
Réponse 61 :	<p>Le Canada confirme que pour le CTO4 et le CTO5, l'expérience doit correspondre aux catégories du volet 1 et/ou du volet 4 et comprendre 50 % ou plus des tâches indiquées dans l'énoncé des travaux. Lorsqu'une expérience ne concernant pas les SPICT est présentée, les soumissionnaires doivent définir la catégorie correspondante dans les 2 volets. Voir la modification 14.</p> <p>Le Canada a examiné votre demande et le CTO4 demeure tel quel.</p>
Question 62 :	<p>En ce qui concerne le CTC3 (architecte de transformation des activités principal) et le CTC4 (architecte de transformation des activités intermédiaire), nous estimons que l'exigence est indûment stricte et qu'elle ne respecte donc pas les principes du gouvernement fédéral en matière d'approvisionnement équitable, ouvert et transparent. Nous avons transmis les CTC3 et CTC4 à nos candidats, et plusieurs ont refusé de s'y soumettre. Ils ont fourni la rétroaction valide suivante [traduction] :</p> <p>« [sic] L'obligation de fournir un produit livrable ou une lettre d'attestation du client très détaillée, comme le critère est rédigé actuellement, avantage injustement le titulaire. De plus, l'invitation à soumissionner demande que soit fourni un exemplaire des produits livrables, sans fournir de détails sur le contenu du livrable – certains livrables ont le même nom, mais un contenu différent, d'autres ont un contenu différent, mais le même nom. Il est faux de croire qu'une liste de produits livrables dans une demande de propositions garantirait à elle seule la sélection d'une ressource adéquate.</p> <p>Cela ne correspond en rien aux pratiques normales de l'industrie. Peu d'experts-conseils demanderont à leurs anciens clients une lettre d'attestation aussi exhaustive pour laquelle des réponses de plusieurs paragraphes sont exigées. Les normes du secteur prévoient d'inclure les coordonnées des clients cités en référence.</p> <p>Transports Canada a eu du mal à traiter les soumissions pour cette demande de propositions en raison de la complexité des exigences. Nous demandons donc au Canada de modifier le CTC3 (architecte de transformation des activités principal) et le CTC4 (architecte de transformation des activités intermédiaire) de sorte que les critères exigent les coordonnées des clients cités en référence au lieu d'une lettre d'attestation et/ou d'une entrevue de validation des candidats. Ainsi, plus de fournisseurs participeront et le client aura plus de choix, ce qui accroîtra l'accès, la concurrence et l'équité comme le veut le mandat publié de TPSGC et offrira globalement la meilleure valeur à TC. »</p>
Réponse 62 :	Voir la réponse 54.

Numéro	Questions/Réponses
Question 63 :	<p>Les CTO4 et CTO5 sont formulés de manière à favoriser les promoteurs ayant travaillé avec Transports Canada et son « écosystème de services ». Lors de la mise en correspondance des 50 % exigés de « tâches indiquées dans l'énoncé des travaux », cela procure un avantage injuste. Plus précisément, les puces des tâches :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournir une contribution régulière à l'écosystème de service de TC pour capturer des données et des perspectives; • Assurer la liaison avec les équipes de conception EU, de conception IU et de développement afin d'obtenir des informations conceptuelles relatives aux activités de service, aux archétypes d'utilisateurs, aux archétypes d'employés, aux actions et aux preuves, de généraliser ces informations et de les capturer dans l'écosystème de service de TC. Animer des ateliers de conception et élaborer des documents et des approches afin d'accroître la mobilisation des responsables de services, des employés et des clients; • Encadrer et former les employés de TC afin qu'ils effectuent les tâches ci-dessus et agir comme mentor auprès d'eux. <p>Nous demandons au Canada de modifier ces trois puces pour supprimer les renvois à Transports Canada et à son écosystème de services afin de donner une chance égale aux candidats ayant une expérience analogue dans d'autres ministères fédéraux.</p>
Réponse 63 :	Voir les réponses 50 et 51.
Question 64 :	Compte tenu de la complexité de la soumission, ainsi que des exigences obligatoires et cotées récemment mises à jour, nous demandons respectueusement une prolongation de deux semaines de la date de clôture de la demande de soumissions.
Réponse 64 :	Voir modification 13 publiée en tant que modification 3.
Question 65 :	Étant donné que nous n'avons pas encore reçu de réponses à nos questions de la semaine dernière (réponses qui pourraient modifier de manière substantielle notre approche à l'égard de la soumission) et que le 2 août est un jour férié, pourrions-nous demander une prolongation d'une semaine de la date de clôture de la période de soumissions (11 août 2021)?
Réponse 65 :	Voir la modification 13 publiée en tant que modification 3.
Question 66 :	En raison de la récente prolongation de la date de clôture, du temps qu'il a fallu pour fournir les réponses et la modification ainsi que et de l'étendue des récentes modifications apportées par les questions-réponses, nous demandons que la date limite pour les demandes de renseignements soit prolongée jusqu'au 2 août (en concordance avec les 10 jours alloués dans la DP).
Réponse 66 :	Voir la modification 13 affichée en tant que modification 3.
Question 67 :	En ce qui concerne la question 39, le Canada pourrait-il confirmer qu'une seule pièce jointe 3.1 – Formulaire de référence de client doit être fournie pour chaque candidat, ce qui signifie qu'un total de deux références de client est requis? Dans l'affirmative, le Canada pourrait-il modifier la pièce jointe 3.1 en conséquence?
Réponse 67 :	Tel que précisé à l'alinéa 2.5 de la pièce jointe 4.1, il est rappelé aux soumissionnaires que « Pour chaque ressource proposée, le fournisseur doit indiquer deux (2) clients comme référence en utilisant le format prescrit à la pièce jointe 3.1 — Formulaire de référence de client. »

Numéro	Questions/Réponses
Question 68 :	<p>Nous suggérons fortement que la présentation d'un exemplaire de produit livrable et de lettre signée du client soit retirée des critères cotés CTC3 et CTC4 pour les raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elle favorise grandement le fournisseur titulaire, car le Ministère pourrait lui-même approuver la diffusion d'un produit livrable ou obtenir facilement une lettre signée attestant des détails du produit livrable, tandis que d'autres ministères pourraient ne pas être aussi désireux ou capables de le faire pour diverses raisons (protection de renseignements exclusifs, absence d'intérêt à soutenir le fournisseur, entre autres raisons.) • D'autres ministères clients sont beaucoup moins enclins à approuver la diffusion de documents sécurisés ou à soutenir l'échange de renseignements exclusifs devant être divulgués dans la lettre. Cela risque de compromettre l'intégrité du Ministère et le client n'aurait aucune raison de le faire, si ce n'est de soutenir la carrière d'un ancien entrepreneur. • Les candidats hautement qualifiés ayant une solide expérience du développement de produits livrables pertinents pour des clients tels que le Centre de la sécurité des télécommunications (CST), le ministère de la Défense nationale (MDN) et d'autres ministères hautement sécurisés, n'auraient aucun moyen de marquer des points liés au CTC3/CTC4 en raison de la nature confidentielle des environnements, ce qui constitue un comportement inutilement discriminatoire de la part du Canada et va à l'encontre des pratiques d'approvisionnement éthiques. • Les clients doivent déjà être fournis en référence pour les projets candidats cités, en plus d'un nombre peu habituel de renseignements dans la pièce jointe 3.1. Si le Canada souhaite remettre en question la production d'un produit livrable et sa qualité, il peut le faire en communiquant avec le client nommé en référence du candidat (une pratique courante dans les DP des SPICT). • Les autorisations de tâches (AT) délivrées après l'attribution du contrat comprendraient ces mêmes exigences strictes, ce qui aurait pour effet de compliquer inutilement le processus d'AT et donc de retarder l'intégration par le Canada de ressources par ailleurs hautement qualifiées. <p>Le Canada risque de ne recevoir aucune soumission en réponse à cette invitation à soumissionner pour la troisième fois si ces exigences ne sont pas modifiées pour permettre aux fournisseurs de présenter des candidats de qualité et hautement qualifiés.</p>
Réponse 68 :	Voir la réponse 54.
Question 69 :	<p>Dans la modification 2, question 47, Transports Canada a répondu que les soumissionnaires ne peuvent utiliser que les contrats de la méthode d'approvisionnement des SPICT pour le CTC1. La méthode d'approvisionnement des SPICT est exclusive aux ministères du gouvernement fédéral et exclut la capacité d'un soumissionnaire à démontrer son expérience pertinente auprès des administrations municipales, des gouvernements provinciaux ou des sociétés d'État. Elle exclut par ailleurs injustement les soumissionnaires ayant une expérience avérée d'autres méthodes d'approvisionnement pertinentes du gouvernement fédéral, telles que les SAT, ProServices, les SPICS et les SPTS. Cette réponse contredit également l'exigence du CTO1, dans lequel Transports Canada demande également des ressources du Volet 1 : Services d'applications et/ou du Volet 4 : Services liés aux opérations (soit des ressources provenant exclusivement de la méthode d'approvisionnement des SPICT). La modification 1, réponse 7, indique que <u>tous les ordres de gouvernement</u> seront acceptés. Compte tenu de ces contradictions, nous demandons à Transports Canada de traiter le CTO1 et le CTC1 de la même manière, et de modifier le CTC1 afin de signifier que tous les niveaux de <u>gouvernement</u> seront acceptés.</p>
Réponse 69 :	Le Canada a examiné votre demande et accepte de modifier le CTC1 afin d'y inclure tous les ordre de gouvernement. Voir la modification 14.

Numéro	Questions/Réponses
Question 70 :	Étant donné que de nombreux entrepreneurs d'expérience prennent souvent des congés prolongés entre les engagements contractuels et qu'il est déjà plus difficile de faire correspondre 50 % des tâches de l'énoncé des travaux, le Canada pourrait-il modifier le critère obligatoire CTO4 pour exiger « un minimum de dix années d'expérience au cours des quinze dernières années »?
Réponse 70 :	Le Canada a examiné votre demande et le CTO4 demeure tel quel.

Modifications

14. SUPPRIMER **PIÈCE JOINTE 4.1 CRITÈRES D'ÉVALUATION DES SOUMISSIONS** en entier et la REMPLACER par ce qui suit :

PIÈCE JOINTE 4.1 CRITÈRES D'ÉVALUATION DES SOUMISSIONS

1. Les critères d'évaluation contenus dans cette pièce jointe seront utilisés pour évaluer les offres lors de la demande de soumissions.
2. Le soumissionnaire ne doit pas proposer la même ressource plus d'une fois en réponse à la présente demande de soumissions.
3. Les tableaux ne doivent pas contenir tous les renseignements sur les projets tirés des curriculum vitæ. Seul le renvoi au numéro de page approprié du curriculum vitæ doit être indiqué, de façon à ce que l'évaluateur puisse vérifier ces renseignements.

4. Lorsque les soumissionnaires n'utilisent pas un contrat des SPICT pour démontrer leur expérience, ils doivent indiquer les catégories des SPICT correspondantes dans le volet 1 et/ou le volet 4.

Partie A : Critères techniques obligatoires

N° de CTO	Critère	Réponse du soumissionnaire (Renvoi aux documents justificatifs supplémentaires inclus dans la soumission)
CTO1	<p>EXPÉRIENCE DU SOUMISSIONNAIRE DANS DES PROJETS PERTINENTS</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer son expérience dans la prestation de services, Volet 1 : Services d'applications et ou Volet 4 : Ressources de services liés aux opérations – utiliser les ressources de niveau 3 et de niveau 2 en présentant au moins un projet (contrat) dans lequel les services fournis sont conformes aux tâches et aux livrables ET aux technologies indiqués dans l'Annexe A – Énoncé des travaux. Le projet doit porter sur des services fournis à une organisation gouvernementale cliente.</p> <p>Pour être accepté, chaque contrat doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. avoir été conclu avec un client unique; 2. avoir été attribué au cours des cinq dernières années avant la date de clôture de la demande de soumissions; 	

N° de CTO	Critère	Réponse du soumissionnaire (Renvoi aux documents justificatifs supplémentaires inclus dans la soumission)
	<p>3. avoir une valeur initiale minimale de 1 000 000 \$ CA avant les taxes applicables;</p> <p>4. avoir eu une période de contrat initiale minimale d'un an;</p> <p>5. avoir fourni au moins cinq ressources de l'une des catégories du Volet 1 : Services d'applications ou Volet 4 : Services liés aux opérations, simultanément ou consécutivement pendant une période d'au moins 12 mois consécutifs où au moins trois cinquièmes des ressources étaient de niveau 3.</p> <p>Pour démontrer cette expérience, le soumissionnaire doit fournir une brève description et une référence client pour le contrat de services professionnels en informatique. La description et la référence doivent comprendre les renseignements suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Une description des résultats, des tâches et des livrables; 2. Le nom et le prénom des ressources et le nombre total de jours facturés par ressource dans le cadre du contrat; 3. Un numéro de série du contrat ou un autre identificateur de contrat unique; 4. La date de début et d'expiration du contrat; 5. La valeur du contrat, y compris la TPS/TVH; 6. Le nombre de ressources fournies simultanément ou consécutivement sur 12 mois dont au moins trois cinquièmes des ressources étaient de niveau 3; 7. Le nom de l'organisation; 8. Le nom, le titre et le numéro de téléphone ou le courriel de la personne-ressource de l'organisation responsable du contrat, qui peut valider l'information présentée; 9. La première page de chaque contrat auquel il est fait référence. <p>Il incombe au soumissionnaire de s'assurer qu'il a obtenu au préalable les permissions nécessaires pour divulguer l'information contenue dans sa soumission.</p>	
CTO2	Le soumissionnaire doit fournir un curriculum vitæ pour une ressource B.7 Architecte de transformation des activités – niveau 3.	
CTO3	Le soumissionnaire doit fournir un curriculum vitæ pour une ressource B.7 Architecte de transformation des activités – niveau 2.	

Partie B : Critères techniques cotés

N° de CTC	Critères techniques cotés	Maximum de points	Points accordés	Réponse du soumissionnaire (renvoi aux documents justificatifs inclus dans la soumission)
CTC1	<p>Le soumissionnaire doit avoir de l'expérience dans la prestation de ressources de services professionnels en TI pour entreprendre des travaux identiques ou similaires* aux tâches définies dans l'annexe A de la présente demande de soumissions.</p> <p>1. En utilisant un ou plusieurs contrats de référence qui ont été achevés ou sont en cours dans les sept dernières années à la date de clôture de l'appel d'offres, le soumissionnaire doit démontrer qu'il a de l'expérience dans la prestation simultanée ou consécutive d'au moins trois ressources du Volet 1 : Services d'applications ou Volet 4 : Services liés aux opérations;</p> <p>2. Chaque contrat indiqué doit :</p> <p>a) Avoir une durée initiale de contrat d'au moins trois mois, sans compter les modifications, lorsque le soumissionnaire a fourni des ressources de niveau 2 et/ou de niveau 3 du Volet 1 : Services d'applications ou volet : Services liés aux opérations – où au moins deux tiers des ressources étaient de niveau 3. <u>dans différents contrats, pour autant que les services soient fournis simultanément;</u></p> <p>B) Les services fournis par chaque ressource doivent avoir été identiques ou similaires* à au moins quatre des tâches indiquées dans l'Annexe A – Énoncé des travaux de la présente demande de soumissions;</p> <p>3. Le soumissionnaire doit fournir l'information suivante pour chaque contrat précisé :</p> <p>a) le nom de l'organisation;</p> <p>b) le nom, le titre, l'adresse courriel et le numéro de téléphone du client;</p> <p>c) le numéro du contrat ou le numéro de référence;</p> <p>d) le nom du projet dans le cadre duquel les services ont été fournis (le cas échéant);</p>	40	Un total de cinq (5) points sera attribué par période de trois mois, pour un maximum de quarante (40) points.	

N° de CTC	Critères techniques cotés	Maximum de points	Points accordés	Réponse du soumissionnaire (renvoi aux documents justificatifs inclus dans la soumission)
	<p>e) les dates de début et de fin du contrat initial; Période, sans tenir compte des modifications; f) Le nombre de ressources fournies; g) La description des services fournis, y compris les délais particuliers de la ressource pour démontrer la conformité aux tâches définies.</p> <p>Note au soumissionnaire : Le contrat de référence doit avoir été conclu avec le soumissionnaire qui présente une offre pour cette exigence. Par « soumissionnaire », on entend la personne ou l'entité (ou, dans le cas d'une coentreprise, les personnes ou les entités) qui soumet une offre en vue d'exécuter un contrat de biens ou de services, ou les deux. Le terme ne comprend ni la société mère, ni les filiales ou autres sociétés affiliées, ni les sous-traitants du soumissionnaire. *« Similaire » est défini comme les méthodes et pratiques de conception de services acceptées par l'industrie, qui se traduisent par les artefacts associés.</p>			
CTC2	<p>Le soumissionnaire doit avoir l'expérience de la prestation de plusieurs Volet 1 : Services d'applications ou Volet 4 : Services liés aux opérations – utilisant les ressources de niveau 3 et/ou de niveau 2 dans les cinq jours ouvrables pour les travaux de nature temporaire de trois à six (3 à 6) mois ou moins.</p> <p>1. Chaque contrat indiqué doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Avoir été avec un seul client sur un seul contrat pour lequel des autorisations de tâches pour les demandes de ressources à court terme ont été émises; b) Les demandes soumises ont eu lieu au cours des trois (3) dernières années à la date de clôture des soumissions. <p>2. Le soumissionnaire doit fournir l'information suivante pour chaque contrat précisé :</p>	20	Un total de cinq (5) points sera attribué à chaque contrat	

N° de CTC	Critères techniques cotés	Maximum de points	Points accordés	Réponse du soumissionnaire (renvoi aux documents justificatifs inclus dans la soumission)
	<p>a) Le nom de l'organisme client; b) Le nom du projet dans le cadre duquel les services ont été fournis (le cas échéant); c) Le nom complet du client; d) Le titre, l'adresse courriel et le numéro de téléphone du client; e) Le numéro du contrat ou le numéro de référence; f) La date de début et de fin de l'autorisation de la tâche demandée; g) La date de début et de fin de l'autorisation de la tâche définitive; h) L'effort total sur l'autorisation de la tâche; i) La description des tâches et des livrables de l'autorisation de tâches.</p> <p>Note au soumissionnaire : Le contrat de référence doit avoir été conclu avec le soumissionnaire qui présente une offre pour cette exigence. Par « soumissionnaire », on entend la personne ou l'entité (ou, dans le cas d'une coentreprise, les personnes ou les entités) qui soumet une offre en vue d'exécuter un contrat de biens ou de services, ou les deux. Le terme ne comprend ni la société mère, ni les filiales ou autres sociétés affiliées, ni les sous-traitants du soumissionnaire.</p>			
Note maximale				60
Note minimale pour être conforme (70 %)				42

CRITÈRES D'ÉVALUATION DES RESSOURCES ET TABLEAUX DE RÉPONSE

Architecte de transformation des activités, niveau 3 – conception de services

N°	Critères techniques obligatoires	Satisfait/non satisfait	Réponse de l'entrepreneur (renvoi au curriculum vitæ)
CTO4	<p>L'entrepreneur doit démontrer clairement que l'architecte de transformation des activités de niveau 3 proposé possède les éléments suivants :</p> <p>1) Dans le cadre de projets, la ressource proposée doit avoir au moins dix ans d'expérience au cours des douze dernières années dans la conception de services en tant que ressource de niveau 3 dans toute catégorie du Volet 1 : Services d'applications ou Volet 4 : Services liés aux opérations.</p> <p>Ou</p> <p>2) Dans le cadre de projets, la ressource proposée doit avoir au moins cinq ans d'expérience au cours des douze dernières années dans la conception de services en tant que ressource de niveau 3 dans toute catégorie du Volet 1 : Services d'applications ou Volet 4 : Services liés aux opérations avec certification professionnelle reconnue.</p> <p>Le projet doit démontrer que la ressource a fourni cinquante pour cent (50 %) ou plus des tâches indiquées dans l'énoncé des travaux. Les renseignements suivants doivent être fournis pour être pris en considération :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom de l'organisation; • Nom du projet; • Rôle dans le projet; • Durée; • Référence valide et coordonnées de la personne-ressource 		

Partie B : Critères techniques cotés – le soumissionnaire

N° de CTC	Critères techniques cotés	Maximum de points	Points accordés
CTC3	<p>L'entrepreneur doit démontrer que l'architecte technique de niveau 3 proposé a réalisé l'un des livrables énumérés ci-dessous alors qu'il travaillait sur un projet figurant dans la catégorie CTO4.</p> <p>Les livrables suivants seront acceptés et doivent démontrer qu'ils considèrent les interactions et l'expérience en termes d'efficacité, d'efficience et de satisfaction à travers les services et les activités de service (c'est-à-dire qu'ils ne peuvent pas se concentrer sur une seule activité de service ou un seul point de contact).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La vision ou la stratégie relative aux services (p. ex. stratégie relative à la voie, FFOM, modèle d'activité Lean, cartes du cycle de vie des clients, feuilles de route, schémas de la chaîne de valeur); 2. Stratégies et plans de conception de services; 3. Objectifs, avantages, résultats clés ou autres facteurs qui définissent le succès d'un service ou d'activités de service qui comprennent des mesures qui quantifient le succès en termes d'efficacité, d'efficience et de satisfaction pour améliorer l'expérience globale du client (EC) et de l'employé (EE) du service ou des activités de service; 4. Stratégies et plans de recherche; 5. Artéfacts de recherche ou visualisation (p. ex. personnages, schémas de parcours, plans directeurs des services, schémas de systèmes, tâches à accomplir, histoires d'utilisateurs, scénarios); 6. Rapports détaillant la synthèse et l'analyse ou les activités de recherche; 7. Artéfacts ou visualisations d'idéation (p. ex. cartes d'affinité, regroupement, tri et affinage d'idées, matrices de décision); 8. Rapports détaillant la synthèse et l'analyse ou les activités d'idéation; 9. Prototypes de service contextuels (p. ex. simulations, répétitions d'enquête, projets pilotes, safaris de service, scénarios, prototypes interactifs, positionnement des services, schémas de parcours de l'état futur, plans directeurs de service de l'état futur); 10. Rapports détaillant la synthèse et l'analyse des activités de prototypage; 11. Livrables liés à la conception des services (p. ex. FFOM, safaris de services, parcours des clients, schémas des processus, plans directeurs des services, stratégie relative à la voie, scénarios, positionnement des services, diagramme de processus, structure organisationnelle, tâches à accomplir); 	20	<p>Quatre (4) points par projet soutenu par des livrables de conception; jusqu'à cinq (5) projets (20 points).</p>

	<p>12. Artéfacts découlant de l'animation de l'atelier sur la conception;</p> <p>13. Rapports ou présentations sur les améliorations recommandées des services et des activités de service axées sur l'amélioration de l'efficacité, de l'efficience et de la satisfaction afin d'améliorer l'expérience globale des clients (EC) et des employés (EE);</p> <p>14. Présentations sur les leçons tirées et les artéfacts/façons d'améliorer la maturité de la conception au sein de la communauté de pratique de Transports Canada.</p> <p>1) Une copie du livrable de conception élaboré par la ressource proposée doit être fournie.</p> <p>OU</p> <p>2) Une lettre signée du client attestant de l'achèvement des livrables de conception élaborés par la ressource proposée.</p> <p>La lettre doit comporter les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom du produit; • À qui s'adresse le produit (organisation et nom du point de contact); • Raisons de la création de ce type de produit; • Objectif de la création du produit; • Paragraphe expliquant le produit; • Paragraphe expliquant les résultats souhaités que le produit contribuait à atteindre et explication de la manière dont le produit contribuait à les atteindre; • Paragraphe décrivant la qualité du produit. <p>OU</p> <p><u>3) Une lettre signée de la ressource démontrant l'achèvement du produit livrable de conception. La lettre doit inclure :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Nom du produit;</u> • <u>À qui s'adresse le produit (organisation et nom du point de contact);</u> • <u>Raisons de la création de ce type de produit;</u> • <u>Objectif de la création du produit;</u> • <u>Paragraphe expliquant le produit;</u> • <u>Paragraphe expliquant les résultats souhaités que le produit contribuait à atteindre et explication de la manière dont le produit contribuait à les atteindre;</u> • <u>Paragraphe décrivant la qualité du produit.</u> 		
--	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Le nom du client cité en référence et les coordonnées d'une personne pouvant vérifier les renseignements contenus dans la lettre.</u> 		
Note maximale possible			20
Note minimale pour être conforme (70 %)			14

Architecte de transformation des activités, niveau 2 – conception de services

N° de CTO	Critères techniques obligatoires	Satisfait/non satisfait	Réponse de l'entrepreneur (renvoi au curriculum vitæ)
CTO5	<p>L'entrepreneur doit démontrer clairement que l'architecte de transformation des activités de niveau 2 proposé possède les éléments suivants :</p> <p>1) Dans le cadre de projets, la ressource proposée doit avoir au moins cinq ans d'expérience au cours des sept dernières années dans la conception de services <u>en tant que ressource de niveau 2</u> dans toute catégorie du Volet 1 : Services d'applications ou Volet 4 : Services liés aux opérations.</p> <p>Le projet doit démontrer que la ressource a fourni cinquante pour cent (50 %) ou plus des tâches indiquées dans l'énoncé des travaux.</p> <p>Les renseignements suivants doivent être fournis pour être pris en considération :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom de l'organisation; • Nom du projet; • Rôle dans le projet; • Durée; • Référence valide et coordonnées de la personne-ressource 		

N° de CTC	Critères techniques cotés	Maximum de points	Points accordés	Réponse du soumissionnaire (Renvoi aux documents justificatifs inclus dans la soumission)
CTC4	<p>L'entrepreneur doit démontrer que la ressource de niveau 2 proposé a réalisé l'un des livrables énumérés ci-dessous alors qu'il travaillait sur un projet figurant dans la catégorie CTO5.</p> <p>Les livrables suivants seront acceptés et doivent démontrer qu'ils considèrent les interactions et l'expérience en termes d'efficacité, d'efficience et de satisfaction à travers les services et les activités de service (c'est-à-dire qu'ils ne peuvent pas se concentrer sur une seule activité de service ou un seul point de contact).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La vision ou la stratégie relative aux services (p. ex. stratégie relative à la voie, FFOM, modèle d'activité Lean, cartes du cycle de vie des clients, feuilles de route, schémas de la chaîne de valeur); 2. Stratégies et plans de conception de services; 3. Objectifs, avantages, résultats clés ou autres facteurs qui définissent le succès d'un service ou d'activités de service qui comprennent des mesures qui quantifient le succès en termes d'efficacité, d'efficience et de satisfaction pour améliorer l'expérience globale du client (EC) et de l'employé (EE) du service ou des activités de service; 4. Stratégies et plans de recherche 5. Artéfacts de recherche ou visualisation (p. ex. personnages, schémas de parcours, plans directeurs des services, schémas de systèmes, tâches à accomplir, histoires d'utilisateurs, scénarios); 6. Rapports détaillant la synthèse et l'analyse ou les activités de recherche 7. Artéfacts ou visualisations d'idéation (p. ex. cartes d'affinité, regroupement, tri et affinage d'idées, matrices de décision); 8. Rapports détaillant la synthèse et l'analyse ou les activités d'idéation; 9. Prototypes de service contextuels (p. ex. simulations, répétitions d'enquête, projets pilotes, safaris de service, scénarios, prototypes 	10	Deux (2) points par projet soutenu par des livrables de conception; jusqu'à cinq (5) projets (10 points).	

N° de CTC	Critères techniques cotés	Maximum de points	Points accordés	Réponse du soumissionnaire (Renvoi aux documents justificatifs inclus dans la soumission)
	<p>interactifs, positionnement des services, schémas de parcours de l'état futur, plans directeurs de service de l'état futur);</p> <p>10. Rapports détaillant la synthèse et l'analyse des activités de prototypage;</p> <p>11. Livrables liés à la conception des services (p. ex. FFOM, safaris de services, parcours des clients, schémas des processus, plans directeurs des services, stratégie relative à la voie, scénarios, positionnement des services, diagramme de processus, structure organisationnelle, tâches à accomplir);</p> <p>12. Artéfacts découlant de l'animation de l'atelier sur la conception;</p> <p>13. Rapports ou présentations sur les améliorations recommandées des services et des activités de service axées sur l'amélioration de l'efficacité, de l'efficience et de la satisfaction afin d'améliorer l'expérience globale des clients (EC) et des employés (EE);</p> <p>14. Présentations sur les leçons tirées et les artéfacts/façons d'améliorer la maturité de la conception au sein de la communauté de pratique de Transports Canada.</p> <p>1) Une copie du livrable de conception élaboré par la ressource proposée doit être fournie.</p> <p>OU</p> <p>2) Une lettre signée du client attestant de l'achèvement des livrables de conception élaborés par la ressource proposée.</p> <p>La lettre doit comporter les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom du produit; • À qui s'adresse le produit (organisation et nom du point de contact); 			

N° de CTC	Critères techniques cotés	Maximum de points	Points accordés	Réponse du soumissionnaire (Renvoi aux documents justificatifs inclus dans la soumission)
	<ul style="list-style-type: none"> • Raisons de la création de ce type de produit; • Objectif de la création du produit; • Paragraphe expliquant le produit; • Paragraphe expliquant les résultats souhaités que le produit contribuait à atteindre et explication de la manière dont le produit contribuait à les atteindre; • Paragraphe décrivant la qualité du produit. <p>OU</p> <p><u>3) Une lettre signée de la ressource démontrant l'achèvement du produit livrable de conception. La lettre doit inclure :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Nom du produit;</u> • <u>À qui s'adresse le produit (organisation et nom du point de contact);</u> • <u>Raisons de la création de ce type de produit;</u> • <u>Objectif de la création du produit;</u> • <u>Paragraphe expliquant le produit;</u> • <u>Paragraphe expliquant les résultats souhaités que le produit contribuait à atteindre et explication de la manière dont le produit contribuait à les atteindre;</u> • <u>Paragraphe décrivant la qualité du produit.</u> • <u>Le nom du client cité en référence et les coordonnées d'une personne pouvant vérifier les renseignements contenus dans la lettre.</u> 			
Note maximale possible				10
Note minimale pour être conforme (70 %)				7

ENTREVUE DE LA RESSOURCE PROPOSÉE

1. Le Canada peut choisir d'interroger virtuellement les ressources proposées.

- 1.1 Entrevues planifiées par le Canada et communiquées au fournisseur au moins trois (3) jours ouvrables avant la date et l'heure de l'entrevue. Les entrevues auront lieu entre 9 h et 15 h. Le Canada pourra, à sa seule discrétion, planifier des entrevues en dehors de la période indiquée.
- 1.2 Si le Canada juge qu'une entrevue de la ressource proposée est requise, le fournisseur en sera avisé par le Canada au moins trois jours ouvrables avant la date et l'heure de l'entrevue prévue avec la ressource proposée.
- 1.3 Le fournisseur doit confirmer la réception de l'avis et l'acceptation de la date et de l'heure à l'autorité contractante dans les deux (2) jours ouvrables. Tout fournisseur qui ne fournit pas de confirmation dans le délai imparti sera considéré comme ayant renoncé à la possibilité de mener à bien cette activité d'évaluation et sera déclaré non conforme.
- 1.4 Chaque entrevue prévue durera au plus 40 minutes.
- 1.5 L'entrevue se déroulera dans la langue officielle de préférence de la ressource proposée.
- 1.6 Le fournisseur sera autorisé à mandater un (1) représentant pour assister à l'entrevue.
- 1.7 Au moins trois (3) évaluateurs seront présents pour chaque présentation. L'autorité contractante ou un autre représentant des services de passation des marchés de TC seront également présents à chaque entrevue.
- 1.8 L'entrevue se déroulera selon le processus suivant :

a) La ressource proposée devra répondre aux cinq (5) questions suivantes :

N° de la question	Question d'entrevue pour la ressource proposée	Notation
1	On vous demande d'aider un fournisseur de services à adapter son service aux exigences du catalogue de services sur la Politique sur les services et le numérique. Comment abordez-vous cela?	<i>Oui = Réussite</i> <i>Non = Échec</i>
2	Parlez-moi d'une occasion où vous avez aidé un fournisseur de services à respecter ses normes de service ou son accord de niveau de service. Comment avez-vous fait cela?	<i>Oui = Réussite</i> <i>Non = Échec</i>
3	Parlez-moi d'une fois où vous avez enseigné aux autres l'importance de la conception de services et transmis une partie de vos connaissances. Comment avez-vous fait cela?	<i>Oui = Réussite</i> <i>Non = Échec</i>
4	Quelle est votre plus grande fierté concernant la conception de services fondés sur des tâches semblables à celles de l'annexe A?	<i>Oui = Réussite</i> <i>Non = Échec</i>
5	Quelle est votre plus grande leçon concernant la conception de services fondés sur des tâches semblables à celles de l'annexe A?	<i>Oui = Réussite</i> <i>Non = Échec</i>

b) Les évaluateurs présents à l'entrevue évalueront les réponses fournies par la ressource proposée afin de déterminer si elle est apte à effectuer les travaux indiqués à l'Annexe A. Les évaluateurs chercheront à confirmer ce qui suit pour chaque réponse fournie :

(1) La ressource proposée dispose de capacités et de compétences solides pour mener à bien des travaux de conception de services qui comprennent (mais sans s'y limiter) :

Les réponses sont limitées au champ d'application de : Besoins informatiques ou relatifs aux interfaces utilisateurs (UI) ou développement d'applications ou gestion de projets

- Toute autre réponse sans rapport avec la conception de services.
- Les actions entreprises par la ressource ne démontrent pas : un bon jugement, des compétences en résolution de problèmes, une efficacité/efficience et une compréhension de la législation, des politiques et des directives clés.

(2) Les réponses fournies ont clairement démontré comment la ressource a travaillé avec les produits, les personnes et les processus du service, de bout en bout (canaux et points de contact).

- Les actions entreprises par la ressource ont démontré : un bon jugement, des compétences en résolution de problèmes, une efficacité/efficience et une compréhension de la législation, des politiques et des directives clés.

c) Les évaluateurs recevront également une copie du curriculum vitae (CV) de la ressource proposée (présenté en réponse aux critères CTO1, CTO2, CTO3), qu'ils pourront prendre en considération au moment d'évaluer les réponses.

d) Pour chaque question susmentionnée au paragraphe a), les évaluateurs se concerteront pour attribuer de manière consensuelle une note de passage ou d'échec.

1.9 Afin de réussir le processus d'évaluation, la ressource proposée doit être évaluée par l'équipe d'évaluation comme suit :

- (i) avoir atteint la note de passage pour les cinq (5) questions énumérées au paragraphe a);
- (ii) avoir démontré dans les réponses pendant l'entrevue qu'elle est capable de travailler avec les produits.
- (iii) Toute ressource proposée qui ne démontre pas ces éléments à l'équipe d'évaluation sera déclarée non conforme.

2.0 Vérification des clients cités en référence.

2.1 Une vérification des clients cités en référence peut être effectuée.

2.2 Le processus d'évaluation est une phase d'évaluation facultative au cours de laquelle le Canada peut choisir de procéder à une vérification des clients cités en référence pour compléter le processus d'évaluation.

2.3 Les clients cités en référence doivent confirmer les informations fournies par le fournisseur concernant les projets de la ressource proposée et répondre à d'autres questions pertinentes.

2.4 Le fournisseur est seul responsable de s'assurer qu'il fournit une personne de référence qui connaît les services que le fournisseur a fournis à l'organisme du client cité comme référence et qui est disposée à agir à titre de personne de référence. Les références de l'État seront acceptées.

2.5 Pour chaque ressource proposée, le fournisseur doit indiquer deux (2) clients comme référence en utilisant le format prescrit à la pièce jointe 3.1 – Formulaire de référence de client. Chaque personne-ressource du client de référence doit répondre aux exigences suivantes pour être prise en considération :

- a. La personne-ressource désignée (qui fournit la référence de client au nom de l'organisation du client) doit avoir examiné directement le travail de la ressource proposée dans un poste équivalent à celui de gestionnaire (p. ex. directeur adjoint, chef d'équipe) ou supérieur. Le Canada

ne tiendra pas compte des références de client fournies lorsque les personnes-ressources désignées ne satisfont pas à cette exigence.

- b. La référence de client doit fournir tous les renseignements demandés indiqués dans la pièce jointe 3.1. Le Canada ne tiendra pas compte des renseignements supplémentaires fournis par l'entrepreneur.
- c. La référence de client pour la ressource proposée ne peut pas concerner des travaux fournis par la ressource proposée au fournisseur en tant que client. Le Canada ne tiendra pas compte d'une référence si l'organisation du client identifiée dans la pièce jointe 3.1 est :
 - (i) sa propre personne;
 - (ii) une société affiliée;
 - (iii) une autre entité qui n'est pas indépendante du fournisseur.

2.6 La validation des références de client sera effectuée conformément au processus suivant :

- a) Le Canada choisira l'une des deux références de client fournies et l'utilisera aux fins d'évaluation. Cette sélection sera faite au hasard, par exemple en tirant des numéros d'un chapeau pour savoir laquelle des références 1 ou 2 sera contactée.
- b) Une fois cette sélection effectuée, le Canada mettra entièrement de côté la référence de l'autre client (c.-à-d. : si le soumissionnaire obtient une mauvaise note ou si la personne-ressource de l'organisme du client de référence sélectionné ne répond pas, le soumissionnaire recevra cette note, et le Canada ne vérifiera pas les références d'un autre client).
- c) Cette vérification s'effectue par courrier électronique, donc par écrit, à moins que la personne-ressource pour la référence ne soit joignable que par téléphone. Le Canada enverra toutes les demandes de vérification électroniques aux personnes-ressources fournies par le fournisseur le même jour en utilisant la ou les adresses électroniques fournies dans la soumission (dans le cas des vérifications téléphoniques, le Canada communiquera avec la référence dès que possible après ces envois électroniques, mais pas nécessairement le même jour).
- d) Les clients cités comme référence sélectionnés seront contactés pour répondre aux cinq (5) questions suivantes :

N° de la question	Question à l'intention du client de référence	Notation
1	Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait de la qualité du travail réalisé pour votre examen par la ressource?	<i>Oui = Réussite</i> <i>Non = Échec</i>
2	Lorsque des problèmes ont été constatés dans le travail de la ressource, celle-ci a-t-elle réagi et a-t-elle résolu les problèmes en temps opportun? Tenez compte de la qualité de la résolution dans votre réponse.	<i>Oui = Réussite</i> <i>Non = Échec</i>
3	La ressource a-t-elle tenu compte de vos commentaires et suggestions?	<i>Oui = Réussite</i> <i>Non = Échec</i>

N° de la question	Question à l'intention du client de référence	Notation
4	La ressource fournie a-t-elle démontré la capacité de travailler de façon autonome avec peu d'encadrement ou de surveillance?	<i>Oui = Réussite</i> <i>Non = Échec</i>
5	Pouvez-vous confirmer que la ressource a assuré un transfert de connaissances ou a formé votre équipe ou vous-même afin de poursuivre ses tâches après son départ?	<i>Oui = Réussite</i> <i>Non = Échec</i>

- e) Étant donné que les renseignements que le Canada cherche à confirmer auprès d'une référence sont obligatoires, le Canada déclarera la soumission non conforme si la réponse de la personne-ressource du client cité comme référence n'est pas reçue dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date d'envoi du courriel du Canada (ou dans les cinq [5] jours ouvrables après avoir laissé un message vocal).
- f) Le troisième jour ouvrable suivant l'envoi de la demande de vérification des références, si le Canada n'a pas reçu de réponse, il en avisera le fournisseur par courriel afin de lui permettre de communiquer directement avec sa référence pour s'assurer qu'elle réponde au Canada dans les cinq (5) jours ouvrables. Si la personne nommée par le fournisseur n'est pas disponible lorsque cela est requis pendant la période d'évaluation, le fournisseur peut fournir le nom et l'adresse électronique d'une autre personne-ressource de la même organisation cliente, à condition qu'elle réponde aux exigences énoncées à l'article 3.5.4 de la pièce jointe 4.1. Cette possibilité ne sera offerte aux fournisseurs qu'une seule fois, et ce, uniquement si la personne nommée initialement n'est pas disponible (c.-à-d. : le fournisseur n'aura pas l'occasion de soumettre le nom d'une autre personne si la première personne-ressource indique qu'elle ne souhaite pas répondre ou n'est pas en mesure de le faire). La période de cinq (5) jours ouvrables ne sera pas prolongée pour permettre à la nouvelle personne-ressource de répondre.
- g) Le Canada n'évaluera pas les réponses de deux références de client différentes. Par conséquent, si une référence est fournie à la fois par la personne-ressource principale et la personne-ressource secondaire, le Canada utilisera la première série de réponses reçues.
- h) En cas de divergence entre les renseignements fournis par la personne de référence et ceux fournis par le fournisseur, les premiers ont préséance.
- i) Une ressource ne satisfera pas à l'exigence obligatoire si :
- (i) une référence de client indique qu'elle est incapable de fournir les renseignements requis ou qu'elle ne souhaite pas le faire.
- 2.7 Le fournisseur peut fournir à l'avance les questions à la personne-ressource du client de référence.
- 2.8 Pour que la ressource soit jugée conforme, la référence de client pour la ressource proposée doit fournir une réponse qui obtient une note de passage pour les cinq (5) questions énumérées à l'article 2.6 (d) de la pièce jointe 4.1. Toute soumission pour laquelle la personne-ressource du client de référence ne répond pas aux cinq (5) questions sera déclarée non conforme.

TOUS LES AUTRES TERMES ET CONTIONS DEMEURENT LES MÊMES