



Modification n° 002

Volet 2 des Services des centres de contact du gouvernement (SCCG) : Centre de contact en tant que service (CCtqS)

Demande d'arrangement en matière d'approvisionnement (DAMA)

Sollicitation No.	BPM010227/C	Date :	22 octobre 2021
Dossier GCDOCS No.	S.O.	Référence GETS No.	PW-21-00966946

Bureau d'émission	Services partagés Canada 180, rue Kent, 13 ^e étage Ottawa (Ontario) K1P 0B5		
Autorité contractante (L'autorité contractante est la personne-ressource pour toutes les questions et tous les commentaires au sujet du présent document.)	Nom	James Graves	
	Numéro de téléphone	(613) 668-9563	
	Adresse e-mail	james.graves2@canada.ca	
	Adresse postale	K1P 0B5	
Date et heure de clôture	15 novembre, 2021 @ 14 :00h		
Fuseau horaire	Heure de l'Est (HE)		
Destination des biens/services	Sans objet – Processus de préqualification seulement		
Adresse de courriel pour la soumission de la réponse avant la date de clôture	Les réponses doivent être soumises dans le portail P2P Pour toute question ou préoccupation, veuillez envoyer un courriel à l'autorité contractante : james.graves2@canada.ca		

Cette modification révisé la DAMA originale GCCS – Volet 2 (CCaaS) publiée par SPC le 5 octobre, 2021. La DAMA GCCS – Volet 2 (CCaaS) reste inchangée, sauf telle qu'elle est explicitement modifiée par le présent document.

Cette modification de mise à jour de la DAMA n° 002 de la GCCS – Volet 2 (CCaaS) est portée à :

- 1 – Prolonger la date de clôture de l'appel de demandes jusqu'au 15 novembre 2021; et
- 2 - Publier la réponse du Canada aux questions de l'industrie;

1) À la première page de l'appel de demandes, prolongez la date et l'heure de clôture comme suit :

SUPPRIMER: **27 octobre, 2021 @ 14 :00h**

INSÉRER: **15 novembre, 2021 @ 14 :00h**

2) Publier la réponse du Canada aux questions de l'industrie:

Mod 001	
Q1	Serions-nous en mesure de demander une prolongation pour soumission? Une semaine supplémentaire de 3 à 4 semaines nous permettrait de mieux faire participer notre écosystème de partenaires et de travailler sur un éventuel processus de soumission conjointe.
R1	En raison des exigences opérationnelles et du fait qu'il s'agit de la 2e ronde de mise à jour, le Canada n'a pas l'intention de prolonger l'appel de demandes pour le moment.
Q2	Les entreprises de l'extérieur du Canada peuvent-elles en faire la demande? (de l'Inde ou des États-Unis)
R2	Les répondants à l'extérieur du Canada peuvent se soumettre à la présente demande d'appel de demandes, mais ils doivent satisfaire aux exigences obligatoires de l'annexe B et de l'annexe C.
Q3	Devrons-nous venir là-bas pour des réunions?
R3	Aucune réunion n'est prévue pour cette phase de l'appel de demandes. Si cela change, le Canada tiendra des réunions virtuellement.
Q4	Pouvons-nous effectuer les tâches (liées à la demande de propositions) à l'extérieur du Canada? (comme, de l'Inde ou des États-Unis)
R4	Veuillez préciser les tâches auxquelles il est fait référence.
Q5	Pouvons-nous soumettre les propositions par courriel?

R5	Conformément à l'appel de demandes, les répondants doivent soumettre leurs réponses par l'entremise du portail P2P.
Q6	Pouvez-vous confirmer le nombre d'agents CCaaS?
R6	Le Canada ne fournira pas les renseignements demandés pour le moment. Le nombre d'utilisateurs ou d'agents sera indiqué dans toute demande de propositions subséquentes envoyée à des fournisseurs préqualifiés en vertu de l'arrangement en matière d'approvisionnement.

Mod 002	
Q7	Il s'agit d'une demande de prolongation de 3 semaines pour la date d'échéance de l'appel de demandes.
R7	Le Canada a prolongé cette demande de soumissions jusqu'au 15 novembre 2021 à 14 h, heure de l'Est, à compter de cette modification.
Q8	Nous demandons une prolongation de la date d'échéance de la réponse jusqu'au ¹⁵ novembre.
R8	Le Canada a prolongé cette demande de soumissions jusqu'au 15 novembre 2021 à 14 h, heure de l'Est, à compter de cette modification.
Q9	Ce qui suit est une demande de prolongation de 4 semaines de cette RFSA.
R9	Le Canada a prolongé cette demande de soumissions jusqu'au 15 novembre 2021 à 14 h, heure de l'Est, à compter de cette modification.
Q10	J'essaie d'obtenir la version anglaise du document, mais je n'arrive pas à la trouver dans Merx. J'ai fait l'enregistrement sur le site d'achat et de vente mentionné, mais je n'ai pas encore reçu d'approbation à ce sujet. Pourrais-je recevoir le document en anglais pour la demande de propositions?
R10	Les fournisseurs peuvent accéder aux documents à télécharger en anglais et en français sur Achats et Vente sans inscription : https://buyandsell.gc.ca/procurement-data/tender-notice/PW-21-00966946
Q11	Les centres de contact traiteront-ils les paiements par carte de crédit? Dans l'affirmative, le PCI DSS sera-t-il une exigence?
R11	PCI DSS n'est pas actuellement une exigence. Il est possible que PCI DSS devienne une exigence à une date ultérieure par demande de propositions individuelles en vertu de l'arrangement en matière d'approvisionnement.
Q12	Nous aurons besoin d'une prolongation de 2 semaines pour soumettre la proposition.
R12	Le Canada a prolongé cette demande de soumissions jusqu'au 15 novembre 2021 à 14 h, heure de l'Est, à compter de cette modification.
Q13	Pouvez-vous s'il vous plaît confirmer si un accord de confidentialité a été signé entre xxx et le Canada pour ce RFx?
R13	Le Canada n'a pas signé d'accord de non-divulgence avec des fournisseurs pour la présente ARF et ne peut pas commenter aux ARF précédent. Si un accord de non-divulgence est requis dans ce processus, il sera fourni.

	À l'étape de la demande de propositions, un accord de non-divulgence peut être une exigence selon l'évaluation de l'ISC.
Q14	À la page 22 de l'appel de demandes, il est indiqué que l'annexe E est obligatoire. S'il vous plaît clarifier?
R14	<p>Les répondants doivent fournir des attestations de sécurité comme preuve que leur organisation et leur personnel satisfont aux exigences de l'annexe E - LVERS.</p> <p>Bien qu'il soit obligatoire d'être fourni à la clôture de la DAMA, ce ne sera pas une condition de l'attribution de l'AMA si les exigences de sécurité de la LVERS ne sont pas respectées.</p>

TOUS LES AUTRES TERMES ET CONDITIONS DEMEURENT INCHANGÉES

Ce qui suit est un résumé des pièces jointes/modifications publiées à ce jour à cette sollicitation :

Suivi du document	Diffusion	Date	Description
Modification No. 001	P2P et Buy&Sell	2021-10-13	- Publier la réponse du Canada aux questions de l'industrie
Modification No. 002	P2P et Buy&Sell	2021-10-22	<ul style="list-style-type: none"> - Prolonger la date de clôture de l'appel de demandes - Publier la réponse du Canada aux questions de l'industrie