



Modification no 003

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 :	5 novembre 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 mise à jour de l'appel de demandes du GCCS – Volet 2 (CCtqS) publiée par SPC le 5 octobre 2021. L'appel de demandes du GCCS – Volet 2 (CCtqS) demeure inchangé, sauf dans les cas explicitement modifiés par le présent document.

Cette modification no 003 à la demande de soumissions vise à :

- 1 – Publier la réponse du Canada aux questions de l'industrie; et
- 2 – Modifier le document DAMA pour introduire l'applicabilité des exigences de vaccination COVID-19 aux sollicitations individuelles dans les demandes d'arrangements en matière d'approvisionnement (DAMA); et
- 3 – Modifier l'annexe K - Clauses contractuelles résultantes, Conditions générales supplémentaires pour induire les clauses liées à la politique de vaccination COVID-19 pour le personnel des fournisseurs; et
- 4 – Modifier l'annexe K – Clauses contractuelles qui en résultent pour introduire la certification de l'exigence de vaccination covid-19; et
- 5 – Modifier le Formulaire 2: Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCtqS, changer la terminologie de Revendeur à L'intime;

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

Amd 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 2^e ronde de rafraîchissement, 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 e-mail?
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 CCTqS?
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.

Amd 002	
Q7	Il s'agit d'une demande de prolongation de 3 semaines pour la date d'échéance de l'appel de demandes.
A7	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 réponse au 15 novembre.
A8	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 DAMA.
A9	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?
A10	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 les antérieurs. 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 confidentialité peut être une exigence selon l'évaluation scsi.
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'AS si les exigences de sécurité de la SRCL ne sont pas respectées.</p>
-----	--

Amd 003	
Q15	<p>Tout au long de la documentation, il y a des références à ISO 27001, ISO 27017, ISO 27002, ISO 17020, SOC 2 Type 2, ainsi que toutes les exigences pour les évaluations de garde-corps.</p> <p>Peut-on confirmer que toutes ces certifications sont requises? Dans l'affirmative, SPC peut-il expliquer pourquoi ils exigent des certifications qui couvrent les mêmes exigences (exemple ISO 27001 et SOC 2, Type 2)?</p>
R15	<p>Les 3 certifications sont requises chaque année. Bien que l'ISO et le SOC2 soient de nature similaire, ils fournissent chacun des renseignements différents dont la gestion de la sécurité de SPC a besoin dans le cadre de leurs évaluations.</p>
Q16	<p>Le Canada pourrait-il s'il vous plaît changer le Formulaire 2: Autorisation de l'éditeur de logiciels CCtqS ceci pour: « identifier tous les CCtqS exclusifs des entités de licence qui sont proposés par l'intimé ».</p>
R16	<p>Formulaire 2 : Le formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCtqS a été modifié à partir de la version DAMA Amd 003.</p>
Q17	<p>Les exigences de référence sont trop élevées pour que nous allons répondre compte tenu des offres de services relativement nouvelles demandées.</p>
R17	<p>Le Canada ne réduira pas les exigences en matière d'expérience. Les exigences en matière d'expérience ont déjà été réduites depuis le processus précédent d'actualisation de la DAMA, afin de tenir compte du fait que le service est nouveau.</p> <p>Le Canada exige que les fournisseurs de l'AMA aient le niveau d'expérience requis pour soutenir les entreprises clientes de SPC.</p> <p>Comme le véhicule est un arrangement en matière d'approvisionnement, il y aura des possibilités de mise à jour sur une base annuelle et de permettre aux fournisseurs d'entrer dans le véhicule à des dates ultérieures si leur entreprise évolue et que les exigences en matière d'expérience sont atteintes.</p>
Q18	<p>Sur la base de notre modèle de partenariat et des développements récents dans les technologies cloud, nous exigeons que les exigences d'expérience de gestion du centre de contact en tant que service ne soient pas directement associées à la solution proposée.</p> <p>Exigence no 1 pour l'annexe B (page 40) Exigence no 2 pour l'annexe B (page 41) Exigence no 3 pour l'annexe B (page 42) Exigence no 4 pour l'annexe B (page 43)</p> <p>Original [...] pour gérer le Centre de contact en tant que service, proposé dans la présente réponse, au Canada [..]</p>

	Proposed change [...]to manage a Contact Centre as a Service solution, in Canada[..]
R18	<p>Les répondants doivent démontrer leur expérience avec le CCTqS spécifique proposé dans la réponse, non pas une solution CCTqS exclusive, mais la même solution CCTqS exclusive que l'intimé propose dans la réponse DAMA, pour démontrer adéquatement son expérience dans la gestion de la solution CCTqS proposée en partenariat avec le partenaire proposé.</p> <p>SPC confirme que le soumissionnaire doit démontrer son expérience dans la gestion du CCTqS tel que défini dans la terminologie de la DP (c.-à-d. la solution et non le service, y compris les agents, etc.).</p> <p>SPC a besoin de la solution CCTqS en tant que service géré de bout en bout, et non en tant que gestion des fournisseurs du service partenaire de SPC, y compris les agents, etc.</p>
Q19	<p>Sur la base de notre modèle de partenariat et des développements récents dans les technologies cloud, nous exigeons que les exigences d'expérience de gestion du centre de contact en tant que service ne soient pas directement associées à la solution proposée.</p> <p>Exigence no 5 pour l'annexe B (page 44) b) et c)</p> <p>Original [...] pour le CCTqS proposé dans la présente réponse [..] Modification proposée [...] pour un centre de contact géré en tant que solution de service [..]</p>
R19	<p>Les répondants doivent démontrer leur expérience avec le CCTqS spécifique proposé dans la réponse, non pas une solution CCTqS exclusive, mais la même solution CCTqS exclusive que l'intimé propose dans la réponse DAMA, pour démontrer adéquatement son expérience dans la gestion de la solution CCTqS proposée en partenariat avec le partenaire proposé.</p> <p>SPC confirme que le soumissionnaire doit démontrer son expérience dans la gestion du CCTqS tel que défini dans la terminologie de la DP (c.-à-d. la solution et non le service, y compris les agents, etc.).</p> <p>SPC a besoin de la solution CCTqS en tant que service géré de bout en bout, et non en tant que gestion des fournisseurs du service partenaire de SPC, y compris les agents, etc.</p>

2) Modifier document DAMA, l'exigence de l'article 1.2, comme suit, pour introduire des clauses liées à l'applicabilité des exigences de vaccination contre la COVID-19 aux sollicitations individuelles en vertu d'un arrangement en matière d'approvisionnement qui en résulte :

INSÉRER : S3037T – Applicabilité des exigences en matière de vaccination contre la COVID-19 aux sollicitations individuelles dans les demandes d'arrangements en matière d'approvisionnement (DAMA)

L'exigence visée par l'appel d'offres de tout arrangement d'approvisionnement qui en résulte peut être assujettie à une exigence de vaccination en vertu de la Politique de vaccination contre la COVID-19 pour le personnel des fournisseurs.

3) Modifier l'annexe K – Clauses contractuelles qui en découlent, insérer des conditions générales supplémentaires liées à la politique de vaccination contre la COVID-19 pour le personnel des fournisseurs, comme suit:

INSERT: Conditions générales supplémentaires:

4013 (2021-10-19) - Le respect des mesures, des ordres permanents, des politiques et des règles sur place s'applique au contrat et en fait partie.

A3080T – Exigence de vaccination contre la COVID-19:

Cette exigence est assujettie à la Politique de vaccination contre la COVID-19 pour le personnel des fournisseurs. Le défaut de remplir et de fournir la certification de l'exigence de vaccination COVID-19 dans le cadre de la soumission rendra la soumission non réactive.

A3015C : Attestations – Contrat:

La conformité aux attestations fournies par l'entrepreneur dans sa soumission est une condition du contrat et est assujettie à la vérification du Canada pendant la durée du contrat. Si l'entrepreneur ne se conforme à aucune attestation ou s'il est déterminé que toute attestation faite par l'entrepreneur dans sa soumission est fautive, qu'elle soit faite sciemment ou non, le Canada a le droit, conformément à la disposition par défaut du contrat, de résilier le contrat pour défaut.

A3081T – Certification de l'exigence de vaccination contre la COVID-19:

Conformément à la Politique de vaccination contre la COVID-19 pour le personnel des fournisseurs, tous les soumissionnaires doivent fournir leur soumission, l'exigence de vaccination COVID-19 Certification jointe à cette demande de soumissions, pour être pris en compte dans ce processus d'approvisionnement. Cette attestation intégrée à la demande de soumissions à sa date de clôture est intégrée et constitue une partie contraignante de tout contrat qui en résulte.

4) Modifier l'annexe K – Clauses contractuelles qui en résultent, insérer la certification de l'exigence de vaccination contre la COVID-19, comme suit:

INSÉRER :

ANNEXE ____ (À déterminer) - Certification des exigences de vaccination contre la COVID-19 :

Je, _____ (*prénom et nom de famille*), en tant que représentant de _____ (nom de l'entreprise) en vertu de _____ (*insérer le numéro de sollicitation*), warrant et certifier que tous les membres du personnel que _____ (*nom de l'entreprise*) fourniront sur le contrat qui

accède au fédéral les lieux de travail du gouvernement où ils peuvent entrer en contact avec des fonctionnaires seront : (a) entièrement vaccinés contre la COVID-19 avec le(s) vaccin(s) contre la COVID-19 approuvé(s) par Santé Canada; ou (b) pour le personnel qui ne peut pas être vacciné en raison d'une contre-indication médicale certifiée, d'une religion ou d'autres motifs de distinction illicite en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne, sous réserve des mesures d'adaptation et d'atténuation qui ont été présentées au Canada et approuvées par celui-ci, jusqu'à ce que le Canada indique que les exigences de vaccination de la Politique de vaccination contre la COVID-19 pour le personnel des fournisseurs ne sont plus en vigueur.

J'atteste que tout le personnel fourni par _____ (nom de l'entreprise) a été informé des exigences en matière de vaccination de la Politique de vaccination contre la COVID-19 du gouvernement du Canada pour le personnel des fournisseurs, et que _____ (nom de l'entreprise) a certifié qu'il se conformait à cette exigence.

J'atteste que les renseignements fournis sont véridiques à la date indiquée ci-dessous et qu'ils continueront de l'être pendant la durée du contrat. Je crois comprendre que les attestations fournies au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification en tout temps. Je comprends également que le Canada déclarera un entrepreneur en défaut, si une attestation est jugée fautive, qu'elle soit faite sciemment ou non, pendant la période de soumission ou de contrat. Le Canada se réserve le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les certifications. Le défaut de se conformer à toute demande ou exigence imposée par le Canada constituera un manquement en vertu du contrat.

Signature : _____

Date : _____

5) Modifier le formulaire 2: Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCTqS, comme suit:

SUPPRIMER: Dans son intégralité;

INSERT: Formulaire 2 - Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCTqS
Formulaire v2

TOUTES LES AUTRES MODALITÉS ET CONDITIONS DEMEURENT INCHANGÉES

Voici un résumé des pièces jointes ou des modifications apportées à ce jour à la présente demande de soumissions :

Suivi des documents	Répartition	Date :	Désignation des marchandises
Modification 001	P2P & Acheter et vendre	2021-10-13	- Réponse du Canada aux questions de l'industrie

Suivi des documents	Répartition	Date :	Désignation des marchandises
Modification 002	P2P & Acheter et vendre	2021-10-22	<ul style="list-style-type: none"> - Prolonger la date de clôture de l'appel de demandes - Réponse du Canada aux questions de l'industrie
Modification 003	P2P & Acheter et vendre	2021-11-05	<ul style="list-style-type: none"> - Réponse du Canada aux questions de l'industrie - Modifier le document DAMA pour inclure des clauses liées à la politique de vaccination COVID-19 pour le personnel des fournisseurs; - Modifier l'annexe K afin d'inclure des clauses relatives à la politique de vaccination contre la COVID-19 pour le personnel des fournisseurs - Modifier le formulaire 2: Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciels CCTqS