

CITIZENSHIP AND IMMIGRATION CANADA
EMERGENCY ACCOMMODATION SERVICE- CIC 9463

SOLICITATION : CIC – 9463

QUESTIONS/ANSWERS 1 -6

Q1 If we have hotels in Toronto, Vancouver and Halifax does Table A & B cover all these 3 cities?

A1. Tables A & B in the Basis of Payment are intended to outline the cost of having booking agents available during the shift times specified, this would not depend on the number of hotel rooms booked. Booking agents would be responsible for booking hotel rooms as needed in cities across Canada. As a vendor who replies to this RFP you must have ability to book ad hoc hotel rooms across Canada.

Q2. How many estimated rooms are required on basis of weekly or monthly

A2. Demand is difficult to predict, bookings could range from 50 to 300 rooms booked weekly.

Q3 Are double rooms to be able to accommodate up to 4 people required? Or normal standard double rooms or single rooms?.

A3. Room bookings will be made on an ad hoc basis based on need and availability. A service provider working directly with clients may specify a type of room to accommodate specific clients.

Q4 What is the dates the rooms are required? what is period of performance?

A4. Rooms are required on an adhoc basis – vendor must have booking agents available 24/7 to book clients into rooms. Period of performance is complete once \$3.75 million or 12 months from contract award is reached. The intention is to begin the services of booking agents being available as soon as the contract is awarded.

Q5 In the solicitation, there are 12 agent and 3 agent are indicated. What are the agents? Could you make more clarification?

A5. Booking agents would arrange hotel room stays requested via telephone, email or online application. The booking agent would work with a service provider identified by IRCC as representing clients and book hotel rooms as needed, where needed across Canada. The three listed rows in Tables A & B represent the different option periods for the contract's duration. Each option period would add an additional 4 months to the contract. The contract period is maximum \$3.75 million or 12 months from contract award is reached, whichever is sooner.

The difference between 12 booking agents and 3 booking agents is the time of shift. As indicated in the Basis of Payment 12 booking agents are required from 2:00 pm – 2:00am and 3 are required between 2:00 am and 2:00 pm.

Vendors may only require a smaller number of agents on hand to service accommodation booking across Canada, but these figures are for evaluation purposes only.

Q6 As our company is accommodation service provider, we generally paly role as a 3rd party and work with the hotels. So, will be able to bid for the solicitation as we are not a travel agony or hotel?

A6. The request for proposals is seeking a contractor that can receive requests 24/7 and book hotel rooms in cities across Canada. It is not necessary that the contractor operate a hotel nor a travel agency. However, a contractor would need to demonstrate experience in the field of hotel booking nationwide and providing services online and by telephone 24/7.

CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA
SERVICE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE - CIC 9463

SOLLICITATION : CIC – 9463

QUESTIONS/RÉPONSES 1 -6

Q1 Si nous avons des hôtels à Toronto, Vancouver et Halifax, les tableaux A et B couvrent-ils ces 3 villes ?

A1. Les tableaux A et B de la base de paiement ont pour but de décrire le coût d'avoir des agents de réservation disponibles pendant les heures de quart spécifiées, cela ne dépendrait pas du nombre de chambres d'hôtel réservées. Les agents de réservation seraient responsables de la réservation des chambres d'hôtel au besoin dans les villes du Canada. En tant que fournisseur qui répond à cette DP, vous devez avoir la capacité de réserver des chambres d'hôtel ad hoc à travers le Canada.

Q2. Combien de chambres estimées sont nécessaires sur une base hebdomadaire ou mensuelle

A2. La demande est difficile à prévoir, les réservations pouvant aller de 50 à 300 chambres réservées par semaine.

Q3 Faut-il des chambres doubles pouvant accueillir jusqu'à 4 personnes ?

Ou des chambres doubles standard normales ou des chambres simples ?.

A3. Les réservations de salles seront faites au cas par cas en fonction des besoins et des disponibilités. Un fournisseur de services travaillant directement avec les clients peut spécifier un type de chambre pour accueillir des clients spécifiques.

Q4 À quelles dates les chambres sont-elles nécessaires ? quelle est la période d'exécution?

A4. Les chambres sont requises sur une base ad hoc - le fournisseur doit avoir des agents de réservation disponibles 24h/24 et 7j/7 pour réserver les chambres aux clients. La période d'exécution est terminée une fois que 3,75 millions de dollars ou 12 mois à compter de l'attribution du contrat sont atteints. L'intention est de faire en sorte que les services d'agents de réservation soient disponibles dès l'attribution du contrat.

Q5 Dans la sollicitation, il y a 12 agents et 3 agents sont indiqués. Quels sont les mandataires ?

Pourriez-vous apporter plus de précisions?

A5. Les agents de réservation organiseraient les séjours en chambre d'hôtel demandés par téléphone, e-mail ou application en ligne. L'agent de réservation travaillerait avec un fournisseur de services identifié par IRCC comme représentant les clients et réserverait des chambres d'hôtel au besoin, au besoin partout au Canada. Les trois rangées énumérées dans les tableaux A et B représentent les différentes périodes d'option pour la durée du contrat. Chaque période d'option ajouterait 4 mois supplémentaires au contrat. La durée du contrat est de 3,75 millions de dollars maximum ou de 12 mois à compter de l'attribution du contrat, selon la première éventualité.

La différence entre 12 agents de réservation et 3 agents de réservation est le temps de travail. Comme indiqué dans la base de paiement, 12 agents de réservation sont requis de 14 h 00 à 2 h 00 et 3 sont requis entre 2 h 00 et 14 h 00.

Les fournisseurs peuvent n'avoir besoin que d'un plus petit nombre d'agents pour effectuer les réservations d'hébergement à travers le Canada, mais ces chiffres ne sont fournis qu'à des fins d'évaluation.

Q6 Comme notre société est un fournisseur de services d'hébergement, nous jouons généralement le rôle de tiers et travaillons avec les hôtels. Alors, pourrions-nous soumissionner pour la sollicitation car nous ne sommes pas une agence de voyage ou un hôtel ?

A6. La demande de propositions est à la recherche d'un entrepreneur qui peut recevoir des demandes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et réserver des chambres d'hôtel dans des villes partout au Canada. Il n'est pas nécessaire que l'entrepreneur exploite un hôtel ou une agence de voyages. Cependant, un contractant devra justifier d'une expérience dans le domaine de la réservation d'hôtels à l'échelle nationale et de la fourniture de services en ligne et par téléphone 24h/24 et 7j/7.