

CITIZENSHIP AND IMMIGRATION CANADA
EMERGENCY ACCOMMODATION SERVICE- CIC 9463

SOLICITATION : CIC – 9463

QUESTIONS/ANSWERS 1 -15

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.

Q7

Will the contractor pay for the hotel rooms directly until reimbursement. If so what are the payments terms for hotel expenditures at cost?

A7

Yes, IRCC will reimburse costs for booked hotels once provided with invoiced costs incurred. IRCC will pay for the hotel rooms at cost, based on what the hotel has provided.

Q8

I would like to know if IRCC will also reimburse the contractor for hotel damages, smoking charges, pet fees or any other incidentals billed by the hotel?

A8

Yes, IRCC will cover costs for damages identified by the hotel during the guests stay. Hotel guests must not have access to additional services such as in room mini bar, if so those charges will need to be directed by the hotel to the individual

within the room. IRCC will only be responsible for the nightly hotel room fee , at direct cost, plus any hotel damages, smoking or pet fees at cost.

Q9

One agent shall represent one hotel or multiple hotels?

A9

Agents would be responsible for booking any number of hotel rooms across Canada and should not represent individual hotels. Booking agents must be available to receive requests on a 24/7 basis.

Q10

As price of hotels is different from one area to another, shall we submit fixed price for all areas?

A10

No, IRCC will reimburse costs of rooms upon receiving invoices for rooms booked. Vendors will only be responsible for responding to the bid with their Per diem cost per booking agent. As specified in the basis of payment this would mean the bidders cost per agent for the shift time specified in table a and the shift time specified in table b.

Q11

We understand IRCC will pay for hotel room costs at cost basis; please confirm that bank fees for wire payment/EFT and/or credit card fees would be included in 'hotel room costs'.

A11

No additional fees apart from booking agent payment or room booking fees will be reimbursed by IRCC.

Q12

In the case of damage done to hotel rooms by IRCC guests, please advise how this will be handled. Are we right to assume Canada is responsible but that the successful contractor is required to work responsibly to minimize costs and ensure cost control?

A12

Please see response above regarding room damages.

Q13

Generally our firm charges a booking or transaction fee; are we allowed to build that into the hotel rate?

A13

Booking and transaction fees will be reimbursed as part of the booking agent fee, as per the basis of payment. All hotel rooms fees will be reimbursed at cost.

Q14

I understood, as contractor, we need to introduce 12+3 agent who will be working on rooms booking and the price table in solicitation is the daily fee /wage of each one that must be add in the price table for evaluation and contract will be awarded to the bidder who offered lower fee for agents. Correct?

If we, as contractor, win the contract and our agent books rooms for IRCC, shall we pay for the hotels and receive our money back from IRCC or IRCC will pay to the hotels directly?

A14

Correct, IRCC will evaluate the winning bidder based on their booking agent fees and the mandatory evaluation criteria. IRCC will reimburse the winning bidder at cost for hotel rooms.

Q15

how IRCC will evaluate the room price? By the time of demanding rooms, the agents will source the hotels and send the IRCC the price so, if they send any price, will IRCC accept that?

A15

Acceptable rate ranges will be agreed upon via the project/contract authority and the vendor, based on available comparisons in the area.

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

SOLLICITATION : CIC – 9463

QUESTIONS/RÉPONSES 1 -15

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 24/7 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 24/7.

Q7

L'entrepreneur paiera-t-il les chambres d'hôtel directement jusqu'au remboursement. Si oui, quelles sont les conditions de paiement des dépenses d'hôtel au prix coûtant ?

R7

Oui, IRCC remboursera les frais pour les hôtels réservés une fois fournis les frais facturés encourus. IRCC paiera les chambres d'hôtel au prix coûtant, en fonction de ce que l'hôtel a fourni.

Q8

J'aimerais savoir si IRCC remboursera également l'entrepreneur pour les dommages causés à l'hôtel, les frais de tabagisme, les frais pour les animaux de compagnie ou tout autre incident facturé par l'hôtel ?

A8

Oui, IRCC couvrira les coûts des dommages identifiés par l'hôtel pendant le séjour des clients. Les clients de l'hôtel ne doivent pas avoir accès à des services supplémentaires tels que le mini-bar dans la chambre. Si tel est le cas, ces frais devront être facturés par l'hôtel à l'individu.

à l'intérieur de la chambre. IRCC ne sera responsable que du coût direct des frais de chambre d'hôtel par nuit, , à ainsi que des frais de dommages à l'hôtel, de tabagisme ou d'animaux de compagnie au prix coûtant.

Q9

Un agent doit représenter un hôtel ou plusieurs hôtels ?

A9

Les agents seraient responsables de réserver n'importe quel nombre de chambres d'hôtel à travers le Canada et ne devraient pas représenter des hôtels individuels. Les agents de réservation doivent être disponibles pour recevoir les demandes 24/7.

Q10

Comme le prix des hôtels est différent d'une zone à l'autre, devons-nous soumettre un prix fixe pour toutes les zones ?

R10

Non, IRCC remboursera les frais de chambres sur réception des factures des chambres réservées. Les vendeurs ne seront responsables que de répondre à l'offre avec leur coût journalier par agent de réservation. Comme spécifié dans la base de paiement, cela signifierait le coût des soumissionnaires par agent pour le temps de quart spécifié dans le tableau a et le temps de quart spécifié dans le tableau b.

Q11

Nous comprenons qu'IRCC paiera les frais de chambre d'hôtel au prix coûtant ; Veuillez confirmer que les frais bancaires pour les paiements par virement bancaire/EFT et/ou les frais de carte de crédit seraient inclus dans les « frais de chambre d'hôtel ».

A11

Aucun frais supplémentaire en dehors du paiement de l'agent de réservation ou des frais de réservation de chambre ne sera remboursé par IRCC.

Q12

En cas de dommages causés aux chambres d'hôtel par les clients d'IRCC, veuillez indiquer comment cela sera traité. Avons-nous raison de supposer que le Canada est responsable, mais que l'entrepreneur retenu est tenu de travailler de manière responsable pour minimiser les coûts et assurer le contrôle des coûts?

A12

Veuillez consulter la réponse ci-dessus concernant les dommages causés à la chambre.

Q13

En général, notre entreprise facture des frais de réservation ou de transaction ; Sommes-nous autorisés à intégrer cela dans le tarif de l'hôtel ?

A13

Les frais de réservation et de transaction seront remboursés dans le cadre des frais d'agent de réservation, selon la base de paiement. Tous les frais de chambres d'hôtel seront remboursés au prix coûtant.

Q14

J'ai compris, en tant qu'entrepreneur, nous devons introduire un agent 12 + 3 qui travaillera sur la réservation des chambres et le tableau des prix dans la sollicitation est le tarif journalier / salaire de chacun qui doit être ajouté dans le tableau des prix pour l'évaluation et le contrat sera être attribué au soumissionnaire qui a proposé des honoraires moins élevés pour les agents. Correct?

Si nous, en tant qu'entrepreneur, remportons le contrat et que notre agent réserve des chambres pour IRCC, paierons-nous les hôtels et recevrons-nous notre argent d'IRCC ou IRCC paiera-t-il directement les hôtels ?

A14

Correct, IRCC évaluera le soumissionnaire retenu en fonction de ses frais d'agent de réservation et des critères d'évaluation obligatoires. IRCC remboursera le soumissionnaire retenu au prix coûtant pour les chambres d'hôtel.

Q15

comment IRCC évaluera le prix de la chambre ? Au moment de demander des chambres, les agents trouveront les hôtels et enverront le prix à IRCC, donc, s'ils envoient un prix, IRCC l'acceptera-t-il ?

A15

Les fourchettes de taux acceptables seront convenues par l'intermédiaire du responsable du projet/du contrat et du fournisseur, sur la base des comparaisons disponibles dans la région.