

## **Questions et Réponses – Spécialiste, Service de dépannage**

**Date : le 18 octobre 2023**

**Question 1 :** Existe-t-il actuellement, ou y a-t-il eu au cours de la dernière année, un fournisseur titulaire fournissant des services similaires aux tâches décrites dans la présente demande de soumissions ? Si oui, la Couronne peut-elle fournir le nom du fournisseur ainsi que la valeur et la durée du contrat.

Réponse 1 : Des services similaires sont actuellement fournis par Altis Recruitment & Technology Inc. La valeur du contrat est de 1 793 818,00 \$ (hors taxes) et la durée du contrat est de 4 ans 11 mois.

**Question 2 :** Concernant le spécialiste senior du service de dépannage pour O2, la Couronne accepterait-elle un diplôme de technicien en ingénierie électrique et une certification ITIL v4 ?

Réponse 2 : Oui. Veuillez vous référer à la modification no. 001.

**Question 3 :** Concernant O1, la Couronne peut-elle confirmer que les projets en cours sont autorisés à condition qu'ils soient en place depuis au moins 12 mois avant la date de demande de soumissions ? (Section 3.2 : Soumission technique (d)(ii) exige que les projets similaires antérieurs soient terminés avant la date de clôture des soumissions).

Réponse 3 : O1 exige que les contrats référencés soient en place pendant au moins 12 mois avant la date de sollicitation. La section 3.2(d)(2) fait référence aux projets sur lesquels les ressources ont travaillé. Les projets antérieurs doivent avoir été terminés à la date de la demande de soumissions, conformément à l'article 3.2(d)(ii).

**Question 4 :** La Couronne pourrait-elle confirmer que les soumissionnaires ne sont pas tenus de soumettre des références pour les ressources proposées au moment de la soumission de leur offre ?

Réponse 4 : Conformément à la section 3.2, paragraphe (d)(iii), « toutes les descriptions de projet doivent comprendre, au minimum, le nom et le numéro de téléphone ou l'adresse de courriel d'un client cité en référence ».

**Question 5 :** Afin de promouvoir une sollicitation plus compétitive, nous aimerions respectueusement demander à la Couronne d'envisager d'ajouter une bande médiane inférieure et supérieure de -10 % et +30 %, l'introduction d'une fourchette médiane garantira que les prix sont alignés sur les moyennes du secteur et atténuera tout risque d'augmentation du volume de remplacement en raison des faibles tarifs.

Réponse 5 : La Couronne n'a pas l'intention d'ajouter des bandes médianes inférieures et supérieures.

**Question 6 :** Nous aimerions recommander que la Couronne ajoute une exigence d'entreprise obligatoire pour que les fournisseurs détiennent un certificat ISO 9001:2015. Une certification ISO 9001 garantit que les fournisseurs disposent d'un système de gestion de la qualité établi et éprouvé et qu'ils seront mieux en mesure de fournir un service de qualité sur le contrat qui en résulte. L'inclusion de la norme ISO 9001:2015 comme exigence obligatoire garantira une sollicitation concurrentielle et une plus grande valeur pour l'État.

Réponse 6 : Il n'y a aucune exigence de certificat ISO 9001

**Question 7 :** Pouvez-vous confirmer si un fournisseur titulaire a fourni des services similaires au cours des 24 derniers mois?

Réponse 7 : Oui

Si tel est le cas, veuillez nous fournir les informations suivantes :

- Entreprise: Altis Recruitment & Technology Inc.
- Valeur du contrat: 1 793 818,00 \$, hors taxes
- Durée: (début - fin) & (niveau d'effort): (le 7 janvier 2019 au 30 novembre 2023) (tous les ressources travaille sur une base de 240 jours par année)
- No. de ressources: 9
- Le titulaire est-il invité? Oui

**Date : le 19 octobre 2023**

**Question 8:** Est-il possible de répondre au besoin d'une ressource Senior OU Intermédiaire, ou devons-nous soumettre les deux ?

Réponse 8: Vous devez soumettre deux curriculum vitae, un pour chaque niveau.

**Question 9:** La Couronne accepterait-elle une formation en économie, ainsi qu'une certification ITIL, et plus de 8 ans d'expérience en service de dépannage ?

Réponse 9: No.

**Question 10:** La Couronne accepterait-elle une formation en chaîne d'approvisionnement/gestion des opérations ?

Réponse 10: No.

**Question 11:** Compte tenu du retard des clients à recevoir les lettres de référence de contrat signées, nous demandons à la Couronne d'accorder une prolongation d'une à deux semaines à la date de clôture afin de garantir que la Couronne reçoive le plus grand nombre possible d'offres conformes et de haute qualité.

Réponse 11: Il n'est pas nécessaire de soumettre des lettres de référence signées par les clients. Le formulaire de coordonnées du client cité en référence exige que les informations soient fournies et signées par un représentant du soumissionnaire. Aucune prolongation ne sera donc accordée.

**Question 12:** Sous M2, pour les grilles Senior et Intermédiaire, l'État envisagerait-il de modifier les exigences pour permettre soit un certificat, un diplôme ou un grade en informatique ou dans un autre domaine pertinent lié à l'informatique OU huit années d'expérience en informatique dans un environnement de service de dépannage ?

Réponse 12: Les exigences en matière de scolarité resteront telles quelles. (En ce qui concerne la demande de modification du critère pour le niveau 3, l'arrangement en matière d'approvisionnement des SPICT exige que toutes les ressources de niveau 3 aient au moins 10 ans d'expérience dans leur catégorie.)

**Le 23 octobre 2023**

**Question 13 :** L'État envisagerait-il une référence d'entreprise dans laquelle le soumissionnaire n'était pas principal (mais secondaire), mais a rempli simultanément plus de 100 postes de service de dépannage/de service d'assistance pour un ministère gouvernemental sur un seul contrat pendant une période de 24 mois ? Y compris être responsable du recrutement, des entretiens, de l'embauche et de la formation, ce qui représentait à son tour plus de 85 % du personnel contractuel et avait une valeur contractuelle de plus de 10 000 000 \$ pour le fournisseur principal.

Réponse 13 : L'AMA pour les SPICT exige qu'un soumissionnaire soit l'entrepreneur principal.

**Question 14** : Concernant la partie 3 de la DP – Instructions pour la préparation des soumissions, l'État acceptera-t-il que la section IV : Page de couverture signée de la DP soit intégrée à la Section I : Soumission technique (au lieu d'un document autonome) ?

Answer 14 : Oui.