

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 20 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.

Date : le 24 octobre 2023

Question 15 : À la lumière de la réponse à la question n° 13 « L'AMA pour les SPICT exige qu'un soumissionnaire soit l'entrepreneur principal », nous demandons à l'État de supprimer l'instruction n° 2 de l'appendice C de l'annexe A - Critères d'évaluation des ressources et tableau de réponse « Pour être pris en compte, la ressource proposée doit avoir travaillé sur le projet de référence client (le cas échéant) pendant au moins six mois. L'inclusion de cette instruction crée un obstacle inutile à la participation des soumissionnaires, de telle sorte qu'elle élimine effectivement les soumissionnaires de la concurrence tout en ne contribuant pas à la démonstration efficace de la capacité de gestion d'un soumissionnaire, ni de la capacité de la ressource à exécuter le travail sollicité par cette demande de prix.

Réponse 15 : Nous considérons que 6 mois est la durée minimale pendant laquelle une ressource peut acquérir une quantité pertinente d'expérience sur un projet. L'exigence restera inchangée.

Date : le 25 octobre 2023

Question 16 : Concernant l'instruction n° 2 des critères d'évaluation des ressources, nous demandons à l'État de modifier l'instruction pour permettre aux ressources proposées de démontrer qu'elles ont travaillé pour le soumissionnaire sur n'importe quel contrat pendant au moins six mois (pas nécessairement les contrats utilisés comme contrats de référence des clients). pour Entreprise M1). Ce changement démontrera que la ressource a travaillé pour le soumissionnaire pendant au moins six mois, sans créer d'obstacle inutile à la concurrence en fusionnant l'expérience de travail de la ressource pour le soumissionnaire avec les contrats spécifiques utilisés pour démontrer la capacité du soumissionnaire à gérer des contrats similaires. Nous croyons que séparer ces deux éléments (l'expérience de la ressource avec le soumissionnaire et la capacité du soumissionnaire à gérer des contrats similaires) servira les meilleurs intérêts d'INFC dans la recherche du nombre maximum de propositions concurrentielles auprès des soumissionnaires, ainsi que les principes du Canada en matière d'approvisionnement de l'ouverture, de l'équité et de la transparence.

Réponse 16 : L'exigence a été modifiée. Veuillez vous référer à la modification no. 002.

Question 17 : Le récent changement dans la demande de propositions et les critères d'évaluation a créé un changement dans l'approche de soumission pour les fournisseurs 1 jour avant la date limite. Ainsi, la Couronne pourrait-elle accorder une prolongation d'une semaine à la date de clôture afin que les fournisseurs puissent prendre en compte le changement dans les critères d'évaluation ?

Réponse 17 En raison de contraintes de temps, mais compte tenu du changement dans les exigences, la date de clôture sera prolongée jusqu'au lundi 30 octobre. Veuillez consulter la modification #003.

Question 18 : Suite à la question et réponse 16, la Couronne pourrait-elle confirmer qu'au paragraphe 2, l'expression « le cas échéant » signifie que les soumissionnaires peuvent éventuellement fournir des ressources qui ont travaillé sur des projets de référence de clients ?

Réponse 18 : Les soumissionnaires peuvent fournir des projets de référence pour les ressources soit citées dans les trois contrats de référence client requis dans la section M1 Expérience d'entreprise, ou dans tout contrat supplémentaire si nécessaire pour démontrer l'expérience requise.