



National Defence
Canadian Forces Recruiting Group

P.O. Box, 1000 Station Main
Borden, Ontario
L0M 1C0

Défense nationale
Groupe du recrutement des Forces canadiennes

C.P. 1000, Succursale Main
Borden (Ontario)
L0M 1C0

REQUEST FOR QUOTATION/OFFER

DEMANDE DE PRIX/D'OFFRE

**AMENDMENT NO.
N° DE LA MODIFICATION**
002

**RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À :**

Canadian Forces Recruiting Group
P.O. Box 1000 Station Main
Borden, Ontario L0M 1C0
Attn: Musa Nooristani
Musa.Nooristani@forces.gc.ca

Title/Titre: Canadian Forces Recruiting Group Mystery Shopper	Solicitation No – N° de l'invitation W3827-25-R401
Date of Solicitation – Date de l'invitation 12 June 2024	
Address Enquiries to – Adresser toutes questions à Musa.Nooristani@forces.gc.ca	
Telephone No. – N° de téléphone 705-424-1200 ext 3186	FAX No – N° de fax
Destination Tel que décrit dans l'énoncé des travaux	

Proposal to: National Defence Canada

We hereby offer to sell to His Majesty the King in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein or attached hereto, the goods and services listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out therefore.

Proposition à : Défense nationale Canada

Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Roi du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens et services énumérés ici et sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indique(s).

Instructions: Municipal taxes are not applicable. Unless otherwise specified herein all prices quoted must include all applicable Canadian customs duties, GST/HST, excise taxes and are to be delivered Delivery Duty Paid including all delivery charges to destination(s) as indicated. The amount of the Goods and Services Tax/Harmonized Sales Tax is to be shown as a separate item.

Instructions: Les taxes municipales ne s'appliquent pas. Sauf indication contraire, les prix indiqués doivent comprendre les droits de douane canadiens, la TPS/TVH et la taxe d'accise. Les biens doivent être livrés « rendu droits acquittés », tous frais de livraison compris, à la ou aux destinations indiquées. Le montant de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée doit être indiqué séparément.

Solicitation Closes – L'invitation prend fin

At – à : **16:00:00 pm EST**

On - le : **14 juin 2024**

Delivery required - Livraison exigée As per SOW	Delivery offered - Livraison proposée
Vendor Name and Address - Raison sociale et adresse du fournisseur	
Name and title of person authorized to sign on behalf of vendor (type or print) - Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur (caractère d'imprimerie)	
Name/Nom _____	Title/Titre _____
Signature _____	Date _____



Amendment 002 is being raised to respond to some questions and provide clarification.

La modification 002 est apportée pour répondre à certaines questions et apporter des éclaircissements.

Ser	Question / question:	Answer / Répondre:
1.	<p>We have a question about Annex B (page 23) as items #9 and #10 show that there are 2 visits for each. However, when reading section 6.1.4 and 6.1.5 it is stated that there are 2 visits per Facebook and Instagram page. This means that the number of visits for item #9 would be 18 and item #10 would be 16. Can you please confirm that this is correct?</p> <p>Nous avons une question concernant l'annexe B (page 23), car les éléments 9 et 10 montrent qu'il y a 2 visites pour chacun. Cependant, à la lecture des sections 6.1.4 et 6.1.5, il est indiqué qu'il y a 2 visites par page Facebook et Instagram. Cela signifie que le nombre de visites pour l'élément n° 9 serait de 18 et celui pour l'élément n° 10 serait de 16. Pouvez-vous s'il vous plaît confirmer que cela est correct ?</p>	<p>That is correct. 9 Facebook sites, & 8 Instagram sites; 2 visits each site. The description has the number of sites, but I can see I should have made it clear to state 18 & 16.</p> <p>C'est exact. 9 sites Facebook et 8 sites Instagram ; 2 visites par site. La description indique le nombre de sites, mais je vois que j'aurais dû préciser clairement 18 et 16.</p>
2.	<p>In Annex B, can you please specify what amount should be included in the Extended Price (not to exceed) column?</p> <p>Dans l'annexe B, pouvez-vous préciser quel montant doit être inclus dans la colonne Prix calculé (à ne pas dépasser) ?</p>	<p>It should be the column "number of visits" multiplied by "price per mystery shopper". So, for Ontario there are 16 visits; 16 multiplied by your "price per mystery shopper" equals "extended Price (not to exceed)".</p> <p>Il devrait s'agir de la colonne « nombre de visites » multipliée par « prix par client mystère ». Donc, pour l'Ontario, il y a 16 visites ; 16 multiplié par votre « prix par client mystère » équivaut au « prix calculé (à ne pas dépasser) ».</p>
3.	<p>Is there a specific template or format you require for the financial bid? If not, would you prefer the financial details to be presented in an Excel spreadsheet, a PDF, or incorporated into the main proposal document?</p> <p>Avez-vous besoin d'un modèle ou d'un format spécifique pour votre offre financière ? Dans le cas contraire, préféreriez-vous que les détails financiers soient présentés dans une feuille de calcul Excel, un PDF ou incorporés dans le document principal de la proposition ?</p>	<p>The financial portion should be separated from the technical bid and is normally in a PDF format. Other formats are acceptable as well, but as long as the financial piece is separated.</p> <p>La partie financière doit être séparée de l'offre technique et est normalement au format PDF. D'autres formats sont également acceptables, mais à condition que l'aspect financier soit séparé.</p>
4.	<p>Are there any specific guidelines or requirements for electronic submission, such as file size limits, naming conventions for files, or email subject lines?</p>	<p>No other restrictions.</p>

	<p>Existe-t-il des directives ou des exigences spécifiques pour la soumission électronique, telles que des limites de taille de fichier, des conventions de dénomination des fichiers ou des lignes d'objet d'e-mail ?</p>	<p>Aucune autre restriction.</p>
5.	<p>Is there a preferred level of detail or specific information you are looking for in the financial proposal? For example, should we include detailed cost breakdowns and justifications for each line item (in person visit, telephone, email), or should this be presented in the exact same format found in Annex B (Basis of Payment) where the in person visit, email & telephone shop are all bundled into one mystery shopper price).</p> <p>Recherchez-vous un niveau de détail préféré ou des informations spécifiques dans la proposition financière ? Par exemple, devrions-nous inclure une ventilation détaillée des coûts et des justifications pour chaque élément (visite en personne, téléphone, courriel), ou cela devrait-il être présenté exactement dans le même format que celui trouvé à l'annexe B (Base de paiement) où la visite en personne, le courrier électronique et la boutique téléphonique sont tous regroupés dans un seul prix client mystère).</p>	<p>It must be in the format of Annex B. It was the simplest method for us to present the information. The format may be amended slightly if required.</p> <p>Il doit être sous le format de l'annexe B. C'était la méthode la plus simple pour nous de présenter l'information. Le format peut être légèrement modifié si nécessaire.</p>
6.	<p>Aside from the initial interaction and discussion with the recruiter, are there any additional mandatory activities or requirements during the physical mystery shop visit that could extend the duration on site (e.g., mandatory viewing of a DND video, completing additional forms, participating in a briefing, etc.)?</p> <p>Outre l'interaction et la discussion initiales avec le recruteur, y a-t-il des activités ou des exigences supplémentaires obligatoires lors de la visite physique de l'atelier mystère qui pourraient prolonger la durée sur place (par exemple, visionnage obligatoire d'une vidéo du MDN, remplissage de formulaires supplémentaires, participation à une séance d'information). , etc.)?</p>	<p>There is no requirement to view a DND video or briefing or fill out additional forms.</p> <p>Il n'est pas nécessaire de visionner une vidéo ou un briefing du MDN ou de remplir des formulaires supplémentaires.</p>
8.	<p>Could you please clarify the expected start date for the project implementation? For instance, is the anticipated launch timeline set for July 2024, August 2024, or another date?</p> <p>Pourriez-vous s'il vous plaît clarifier la date prévue de début de la mise en œuvre du projet ? Par exemple, le calendrier de lancement prévu est-il fixé pour juillet 2024, août 2024 ou une autre date ?</p>	<p>There is no set deadline to start the analysis, the work should be completed in accordance with deadlines in the contract.</p> <p>Il n'y a pas de date limite pour commencer l'analyse, les travaux doivent être terminés conformément aux délais indiqués dans le contrat.</p>
9.	<p>Can you provide more details on how the process of developing the mystery shopper checklist and scenarios will be coordinated between CFRG and the awarded vendor? Is there an existing mystery shopper checklist that is currently being used, or will this be a new development?</p>	<p>The chosen vendor will be provided an assessment checklist/criteria from CFRG and the scenarios can be discussed with CFRG.</p>

	<p>Pouvez-vous fournir plus de détails sur la manière dont le processus d'élaboration de la liste de contrôle et des scénarios pour le client mystère sera coordonné entre CFRG et le fournisseur retenu ? Existe-t-il une liste de contrôle pour les clients mystères qui est actuellement utilisée, ou s'agit-il d'un nouveau développement ?</p>	<p>Le fournisseur choisi recevra une liste de contrôle/critères d'évaluation du CFRG et les scénarios pourront être discutés avec le CFRG.</p>
10.	<p>Can you outline some of the customer service challenges you are currently facing, and are there specific areas or aspects of the customer service experience that you are hoping to identify or highlight through the mystery shopping program?</p> <p>Pouvez-vous décrire certains des défis en matière de service client auxquels vous êtes actuellement confrontés, et y a-t-il des domaines ou des aspects spécifiques de l'expérience du service client que vous espérez identifier ou mettre en évidence grâce au programme d'achat mystère ?</p>	<p>CFRG is hoping to identify ways to increase enrolments in the CAF, which includes better customer service practices across multiple mediums.</p> <p>Le CFRG espère identifier des moyens d'augmenter les inscriptions dans les FAC, ce qui comprend de meilleures pratiques de service à la clientèle sur plusieurs supports.</p>
11.	<p>In order to ensure for the Crown receives a thoroughly considered proposal that delivers best possible value, we respectfully request that the Crown extend the due date for the proposal to 28 June, 2024?</p> <p>Afin de garantir que la Couronne reçoive une proposition soigneusement étudiée offrant le meilleur rapport qualité-prix possible, nous demandons respectueusement à la Couronne de prolonger la date d'échéance de la proposition jusqu'au 28 juin 2024.</p>	<p>Unfortunately, we cannot delay the procurement process any longer and believe the target date of 14 June is sufficient time.</p> <p>Malheureusement, nous ne pouvons plus retarder le processus de passation des marchés et pensons que la date butoir du 14 juin est suffisante.</p>
12.	<p>Can you please provide a rough sense of the budget, or outline what this type of project has cost you in the past?</p> <p>Pouvez-vous s'il vous plaît donner une idée approximative du budget ou décrire ce que ce type de projet vous a coûté dans le passé ?</p>	<p>Unfortunately, I am unable to provide that info due to the competitive nature of our procurement process.</p> <p>Malheureusement, je ne suis pas en mesure de fournir cette information en raison de la nature concurrentielle de notre processus d'approvisionnement.</p>
13.	<p>Would you consider expanding your requirements from only those firms with Mystery Shopper experience to include User Experience (UX)?</p> <p>Envisageriez-vous d'étendre vos exigences uniquement aux entreprises ayant une expérience de client mystère pour inclure l'expérience utilisateur (UX) ?</p>	<p>We would certainly consider any vendor that can meet our requirements as outlined in the SOW and UX appears to provide the answer to some of our questions. Unfortunately, at this time, the SOW cannot be amended as there were many planning sessions which determined the work.</p> <p>Nous considérerions certainement tout fournisseur capable de répondre à nos exigences telles que décrites dans l'EDT et l'UX semble fournir la réponse à certaines de nos questions. Malheureusement, à l'heure actuelle, l'EDT ne peut pas être modifié car de nombreuses séances de planification ont déterminé le travail.</p>