



# Bid Solicitation Amendment No. 003

## Government Contact Centre Services (GCCS) Stream 2: Contact Centre as a Service (CCaaS)

### Request for Supply Arrangement (RFS)

Solicitation No.	<b>BPM010227/D</b>	Date	September 19, 2023
File GCDOCS No.	N/A	GETS Reference No.	BPM010227/23339

Issuing Office	Shared Services Canada 400 Cooper St, Ottawa, ON K2P 2N1	
Contracting Authority <small>(The Contracting Authority is the contact for all questions and comments about this document)</small>	Name	James Graves
	Telephone No.	(613) 668-9563
	Email Address	<a href="mailto:james.graves2@ssc-spc.gc.ca">james.graves2@ssc-spc.gc.ca</a>
	Postal Address	K1P 0B5
Closing Date and Time	<b>October 3, 2023 @ 2:00 PM</b>	
Time Zone	Eastern Time (ET)	
Destination of Goods/Services	Not applicable – Pre-Qualification Process Only	
Email Address for Response Submission by the Closing Date	Response are to be submitted in the P2P portal  For any questions or concerns, please email the Contracting Authority: <a href="mailto:james.graves2@ssc-spc.gc.ca">james.graves2@ssc-spc.gc.ca</a>	

This Bid Solicitation Amendment No. 003 is raised to:

- 1 – Publish Canada’s response to Industry questions; and
- 2 – Extend the RFSA closing date by an additional 2 weeks from September 19, 2023 to October 3, 2023;

**1) Publish Canada’s response to Industry questions:**

<b>Amd 001</b>	
Q1	We would like to request a 4 week extension to the closing date of the RFSA.
A1	The RFSA has been extended by 4 additional weeks to September 19, 2023.
Q2	Does SSC have a preference to award the RFSA to a sole vendor rather than a joint venture?
A2	SSC confirms that a Respondent to this RFSA can do so directly or as a joint venture. Refer to RFSA Articles 1.9 and 6.10.  Note that per RFSA Mandatory Requirement Annex C # 1, the Respondent must be the Software Publisher and own the Intellectual Property for the Core Features of the Contact Centre as a Service or, an Authorized Licensed Partner for the proposed CCaaS.
Q3	Can we utilize the same references for different Mandatory Experience Requirements? For example, can we use Company X for Annex B Mandatory Experience Requirement #1 and Annex B Mandatory Experience Requirement #2?
A3	Please refer to RFSA Article 4.4:  sub-article iv) The project references required for the Mandatory Experience Requirements do not have to be the same for each requirement. As an example, the customer for the Mandatory Experience Requirement #2 of Annex B could be ABC Co., while the customer for the Mandatory Experience Requirement #3 of Annex B could be XYZ Ltd.  Sub-article v) Where multiple project references are required for a Mandatory Experience Requirement, the project references must be with different customers whereby: 1. Example 1: a Respondent may provide a Contact Centre Service for 2 separate contracts. Each contract could be used as a project reference with the contract holder as the customer. 2. Example 2: where the contract is a Standing Offer (SO) or Supply Arrangement (SA), each department using the SO/SA can be used by the Respondent as a separate project reference with the department as the customer.
Q4	Can you please confirm that Annex B Point Rated Experience Requirement #5 is a self-assessment that should be completed by the respondent?
A4	SSC confirms that Annex B#5 is a Point Rated assessment that will be conducted by SSC. Respondents must provide the requested information and will be provided a score accordingly.

	<p>This Supply Arrangement has already pre-qualified 6 suppliers as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) SA 1 with Avaya Canada Corp - Proprietary (“Supplier 1”);</li> <li>b) SA 2 with Bell Canada - ComputerTalk (“Supplier 2”);</li> <li>c) SA 3 with Five9 Inc - Proprietary (“Supplier 3”);</li> <li>d) SA 4 with Genesys Cloud Corp - Proprietary (“Supplier 4”);</li> <li>e) SA 5 with TTEC Canada Solutions Inc - Amazon CCaaS (“Supplier 5”);</li> <li>f) SA 6 with Zayo Canada Inc - Cisco CCaaS (“Supplier 6”);</li> </ul> <p>In the case of an Authorized Licensed Partner, only one (1) proprietary CCaaS can be submitted per Response.</p> <p>Respondents that propose CCaaS Solutions that are already pre-qualified will be 2nd ranked and held on a standby list for a period three (3) years from the RFSA closing date.</p>
<b>Amd 002</b>	
Q5	<p>Can you confirm you are looking at potentially adding or transitioning from the following list of providers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) SA 1 with Avaya Canada Corp (“Supplier 1”);</li> <li>b) SA 2 with Bell Canada (“Supplier 2”);</li> <li>c) SA 3 with Five9 Inc (“Supplier 3”);</li> <li>d) SA 4 with Genesys Cloud Corp (“Supplier 4”);</li> <li>e) SA 5 with TTEC Canada Solutions Inc (“Supplier 5”);</li> <li>f) SA 6 with Zayo Canada Inc (“Supplier 6”);</li> </ul>
A5	<p>SSC confirms the list of vendors identified are pre-qualified under this Supply Arrangement. SSC has initiated this Refresh per our trade agreement obligation to post annual refreshes on this multi-use list.</p> <p>The existing list of suppliers will remain pre-qualified and new vendors may be added as a result of meeting the mandatory requirements described in this pre-qualification process.</p>
Q6	Are you able to provide historical data for call volume or ticket volume?
A6	SSC cannot provide this information at this stage since each individual RFP released under this SA will have its own unique volumetric data.
Q7	Due to key resources being on vacation we would like to request a 3 week extension to the closing date of the RFSA.
A7	<p>SSC has recently extended by 4 additional weeks to September 19, 2023 from the initial closing date of August 19, 2023.</p> <p>At this time, SSC does not intend on granting further extensions.</p>
<b>Amd 003</b>	
Q8	Requesting an extension on the due date for the CCaaS RFSA Refresh (solicitation #PBM010227/D), which is currently due tomorrow (9/19) at 2:00 PM EDT. We have been diligently working on our response, but have been delayed due to sick leave for a couple of key personnel.
A8	SSC has extend the RFSA Refresh by an additional 2 weeks and confirms that this will be the final extension provided.

Q9	Please provide a 1 month extension for Government Contact Centre Services (GCCS) Stream 2: Contact Centre as a Service (CCaaS) Request for Supply Arrangement (RFSA) BPM010227/D.
A9	<a href="#">SSC has extend the RFSA Refresh by an additional 2 weeks and confirms that this will be the final extension provided.</a>

**2) At the Front Page, RFSA closing date is amended as follows:**

**DELETE:**

Bid Closing Date and Time	<b>September 19, 2023 @ 2:00PM Eastern Time</b>
---------------------------	---

**INSERT:**

Bid Closing Date and Time	<b>October 3, 2023 @ 2:00PM Eastern Time</b>
---------------------------	--

**ALL OTHER TERMS AND CONDITIONS REMAIN UNCHANGED**

The following is a summary of Attachments/Amendments issued to date to this solicitation:

Document Tracking	Distribution	Date	Description
Amendment 001	P2P & Buy&Sell	2023-08-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Canada's Response to Industry Questions</li> <li>- Extend RFSA Closing Date to September 19, 2023</li> </ul>
Amendment 002	P2P & Buy&Sell	2023-08-31	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Canada's Response to Industry Questions</li> </ul>
Amendment 003	P2P & Buy&Sell	2023-09-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Canada's Response to Industry Questions</li> <li>- Extend RFSA Closing Date</li> </ul>



## Modification à la demande de soumissions No. 003

### Volet 2 des Services des centres de contact du gouvernement (GCCS) : Centre de contact en tant que service (CCtqS)

### Demande d'arrangement en matière d'approvisionnement (DAMA)

Sollicitation No.	<b>BPM010227/D</b>	Date :	19 septembre 2023
Dossier GCDOCS No.	S.O.	Référence GETS No.	BPM010227/23339

Bureau d'émission	Services partagés Canada 400, rue Cooper, Ottawa (Ontario) K2P 2N1		
Autorité contractante (L'autorité contractante est la personne-ressource pour toutes les questions et tous les commentaires au sujet du présent document.)	Nom	James Graves	
	Numéro de téléphone	(613) 668-9563	
	Adresse e-mail	<a href="mailto:james.graves2@ssc-spc.gc.ca">james.graves2@ssc-spc.gc.ca</a>	
	Adresse postale	K1P 0B5	
Date et heure de clôture	<b>3 octobre, 2023 @ 2:00 PM</b>		
Fuseau horaire	Heure de l'Est (HE)		
Destination des biens/services	Sans objet – Processus de préqualification seulement		
Adresse de courriel pour la soumission de la réponse avant la date de clôture	Les réponses doivent être soumises dans le portail P2P  Pour toute question ou préoccupation, veuillez envoyer un courriel à l'autorité contractante : <a href="mailto:james.graves2@ssc-spc.gc.ca">james.graves2@ssc-spc.gc.ca</a>		

Cette modification no 003 à la demande de soumissions vise à :

- 1 – Publier la réponse du Canada aux questions de l'industrie;
- 2 - Prolonger la date de clôture de l'appel de demandes de 2 semaines supplémentaires, du 19 septembre 2023 au 3 octobre 2023;

### 1) Publier la réponse du Canada aux questions de l'industrie :

Mod 001	
Q1	Nous aimerions demander une prolongation de 4 semaines de la date de clôture de l'appel de demandes.
R1	L'appel de demandes a été prolongé de 4 semaines supplémentaires jusqu'au 1er septembre 2023.
Q2	SPC a-t-elle une préférence pour l'attribution de la RFSA à un seul fournisseur plutôt qu'à une coentreprise?
R2	<p>SPC confirme qu'un répondant à la présente APPEL DE DEMANDES peut le faire directement ou en tant que coentreprise. Se reporter aux articles 1.9 et 6.10 de la RFSA.</p> <p>Veillez noter que, conformément à l'exigence obligatoire de la RFSA, l'intimé doit être l'éditeur du logiciel et posséder la propriété intellectuelle pour les caractéristiques de base du Centre de contact en tant que service ou, un partenaire autorisé pour le CCaaS proposé.</p>
Q3	Pouvons-nous utiliser les mêmes références pour différentes exigences d'expérience obligatoire? Par exemple, pouvons-nous utiliser l'entreprise X pour l'exigence d'expérience obligatoire no 1 de l'annexe B et l'exigence d'expérience obligatoire no 2 de l'annexe B?
R3	<p>Veillez vous référer à l'article 4.4 de la RFSA:</p> <p>sous-article iv) Il n'est pas nécessaire que les références de projet requises pour les exigences relatives à l'expérience obligatoire soient les mêmes pour chaque exigence. À titre d'exemple, le client pour l'exigence d'expérience obligatoire no 2 de l'annexe B pourrait être ABC Co., tandis que le client pour l'exigence d'expérience obligatoire no 3 de l'annexe B pourrait être XYZ Ltd.</p> <p>Sous-article v) Lorsque plusieurs références de projet sont requises pour une exigence d'expérience obligatoire, les références de projet doivent être avec différents clients, ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Exemple 1 : un répondant peut fournir un service de centre de contact pour 2 contrats distincts. Chaque contrat pourrait être utilisé comme référence de projet avec le titulaire du contrat comme client.</li><li>2. Exemple 2 : lorsque le marché est une offre à commandes (EI) ou un arrangement en matière d'approvisionnement (AS), chaque ministère qui utilise l'AS/AS peut être utilisé par l'intimé comme référence de projet distincte avec le ministère comme client.</li></ol>
Q4	Pouvez-vous s'il vous plaît confirmer que l'exigence d'expérience cotée en points de l'annexe B #5 est une auto-évaluation qui devrait être remplie par le répondant?

R4	<p>SPC confirme que l'annexe B#5 est une évaluation ponctuelle qui sera effectuée par SPC. Les répondants doivent fournir les renseignements demandés et recevront une note en conséquence.</p> <p>Le présent arrangement en matière d'approvisionnement a déjà préqualifié 6 fournisseurs comme suit :</p> <p>a) SA 1 avec Avaya Canada Corp - Propriétaire (« Fournisseur 1 »);  b) AS 2 avec Bell Canada - ComputerTalk (« Fournisseur 2 »);  c) SA 3 avec Five9 Inc - Exclusif (« Fournisseur 3 »);  d) SA 4 avec Genesys Cloud Corp - Propriétaire (« Fournisseur 4 »);  e) SA 5 avec TTEC Canada Solutions Inc - Amazon CCaaS (« Fournisseur 5 »);  f) SA 6 avec Zayo Canada Inc - Cisco CCaaS (« Fournisseur 6 »);</p> <p>Dans le cas d'un partenaire autorisé autorisé, un seul (1) CCaaS exclusif peut être soumis par réponse.</p> <p>Les répondants qui proposent des solutions CCaaS qui sont déjà préqualifiées seront classés 2e et maintenus sur une liste de réserve pendant une période de trois (3) ans à compter de la date de clôture de l'appel de demandes.</p>
<b>Mod 002</b>	
Q5	<p>Pouvez-vous confirmer que vous envisagez d'ajouter ou de transférer potentiellement à partir de la liste de fournisseurs suivante :</p> <p>a) SA 1 avec Avaya Canada Corp (« fournisseur 1 »);  b) AS 2 avec Bell Canada (« fournisseur 2 »);  c) SA 3 avec Five9 Inc (« Fournisseur 3 »);  d) SA 4 avec Genesys Cloud Corp (« Fournisseur 4 »);  e) SA 5 avec TTEC Canada Solutions Inc (« Fournisseur 5 »);  f) SA 6 avec Zayo Canada Inc. (« Fournisseur 6 »);</p>
R5	<p>SPC confirme que la liste des fournisseurs identifiés sont préqualifiés en vertu de la présente entente en matière d'approvisionnement. SPC a lancé cette mise à jour conformément à l'obligation de notre accord commercial d'afficher des rafraîchissements annuels sur cette liste d'utilisations multiples.</p> <p>La liste actuelle des fournisseurs demeurera préqualifié et de nouveaux fournisseurs pourraient être ajoutés en raison du respect des exigences obligatoires décrites dans ce processus de préqualification.</p>
Q6	Are you able to provide historical data for call volume or ticket volume?
R6	SPC ne peut pas fournir cette information à ce stade, car chaque DP individuelle publiée dans le cadre de cette SA aura ses propres données volumétriques uniques.
Q7	En raison des ressources clés étant en vacances, nous aimerions demander une prolongation de 3 semaines à la date de clôture de la DAMA.
R7	<p>SPC a récemment prolongé de 4 semaines supplémentaires jusqu'au 19 septembre 2023 à compter de la date de clôture initiale du 19 août 2023.</p> <p>Pour le moment, SPC n'a pas l'intention d'accorder d'autres prolongations.</p>
<b>Mod 003</b>	

Q8	Demander une prolongation de la date d'échéance de la mise à jour de la DSA du CCaaS (sollicitation #PBM010227/D), qui est actuellement prévue demain (9/19) à 14h00 HAE. Nous avons travaillé avec diligence sur notre intervention, mais nous avons été retardés en raison des congés de maladie de quelques membres clés du personnel.
R8	<a href="#">SPC a prolongé l'actualisation de la RFSA de 2 semaines supplémentaires et confirme qu'il s'agira de la dernière prolongation fournie.</a>
Q9	Veillez accorder une prolongation de 1 mois pour le volet 2 des Services du Centre de contact du gouvernement (GCCS) : Demande d'arrangement en matière d'approvisionnement (DSA) du Centre de contact en tant que service (CCaaS) BPM010227/D.
R9	<a href="#">SPC a prolongé l'actualisation de la RFSA de 2 semaines supplémentaires et confirme qu'il s'agira de la dernière prolongation fournie.</a>

## TOUTES LES AUTRES MODALITÉS ET CONDITIONS DEMEURENT INCHANGÉES

Voici un résumé des pièces jointes ou des modifications apportées à ce jour à la présente demande de soumissions :

Suivi des documents	Répartition	Date :	Désignation des marchandises
Modification 001	P2P & Acheter et vendre	2023-08-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réponse du Canada aux questions de l'industrie</li> <li>- Prolonger la date de clôture de la RFSA jusqu'au 1er septembre 9, 2023</li> </ul>
Modification 002	P2P & Acheter et vendre	2023-08-31	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réponse du Canada aux questions de l'industrie</li> </ul>
Modification 003	P2P & Acheter et vendre	2023-09-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réponse du Canada aux questions de l'industrie</li> <li>- Prolongation de la date de clôture de la RFSA</li> </ul>