



Foire aux Questions

Table des matières

INSCRIPTION ET FRAIS.....	3
FRAIS.....	3
SYSTÈME ET SOUMISSIONS ÉLECTRONIQUES.....	4
FORMATION	4
DIVERS	4

INSCRIPTION ET FRAIS

1. Est-ce qu'il peut y avoir plusieurs utilisateurs pour le même compte fournisseur?

Oui, c'est possible. Pour ce faire, vous n'avez qu'à vous brancher à votre compte MERX. Sous le menu *Gérer mon compte*, sélectionnez « Liste des contacts de l'organisation » et cliquez sur « Créer un contact de l'organisation ». Pour ajouter un contact, vous n'avez qu'à suivre les indications. Veuillez noter que vous pouvez ajouter autant de contacts que vous le souhaitez, mais que des frais d'abonnement peuvent s'appliquer.

2. Si j'ai un profil de jumelage d'avis d'appels d'offres sur MERX.com, est-ce que tous les appels d'offres correspondants affichés par la Ville d'Ottawa me seront communiqués?

Oui tous les appels d'offres OUVERTS vous seront acheminés si vous avez configuré un profil de jumelage qui inclut des mots-clés tels que « Ville d'Ottawa » ou « City of Ottawa ». Pour plus d'information, visionnez le tutoriel sur www.merx.com/tutoriels.

3. Pour envoyer une soumission par voie électronique, dois-je m'inscrire pour obtenir un NIP de signataire autorisé?

En effet, vous devez posséder un NIP de signataire autorisé pour procéder à l'envoi d'une soumission électronique. Si vous avez déjà un NIP, il est valide et vous pouvez l'utiliser à ces fins. Veuillez noter que vous n'avez besoin que d'un seul NIP par organisation et que vous devez utiliser le même NIP pour chaque soumission. Pour obtenir un NIP, allez à : [inscrire ici](http://tenders.merx.com/DemandeNIP). (<http://tenders.merx.com/DemandeNIP>) Pour les appels d'offres de moins de 100 000 \$, la Ville d'Ottawa a l'intention de recevoir les soumissions par voie électronique. Il s'agit d'une façon rapide et efficace de procéder. À titre de fournisseur, vous serez notifié lorsque la municipalité aura reçu votre soumission.

4. À qui dois-je m'adresser si j'ai des questions ou des problèmes pour m'inscrire?

Nos agents du Service à la clientèle de MERX sont disponibles pour vous aider du **lundi au vendredi de 7 h à 20 h HE**. Vous pouvez les joindre par téléphone au **1-800-964-6379** ou par courriel à merx@merx.com.

FRAIS

5. Maintenant que la Ville d'Ottawa a migré ses appels d'offres vers la nouvelle plateforme de MERX, est-il qu'il y aura des frais supplémentaires?

Il n'y aura aucuns frais pour les abonnés de MERX inscrits à l'abonnement complet. Comme la Ville d'Ottawa va dorénavant utiliser MERX pour afficher tous ses appels d'offres de moins de 100 000 \$, nous avons mis sur pied un forfait d'abonnement unique pour les fournisseurs qui souhaitent avoir accès à ces opportunités. Le coût annuel de l'abonnement est de 89,90 \$ par année ou 9,95 \$ par mois (incluant l'option de soumission par voie électronique). Si vous avez l'intention de soumissionner sur des appels d'offres de la Ville d'Ottawa et sur des appels affichés sur MERX Marchés publics canadien, nous recommandons fortement d'adhérer à l'abonnement Complet au prix de 219,95 \$ par année ou 19,95 \$ par mois.

6. Comment est-ce que les frais seront facturés?

Les frais sont payables par carte de crédit seulement.

7. Est-ce que les frais seront automatiquement renouvelés?

Oui, les frais sont automatiquement renouvelés. Cependant, vous serez prévenu par courriel avant le renouvellement.

SYSTÈME ET SOUMISSIONS ÉLECTRONIQUES

8. Est-ce que le système se verrouille après un certain délai d'inactivité? Si c'est le cas, est-ce que mes données seront sauvegardées?

À des fins de sécurité, le système se verrouille après un délai d'inactivité de 20 minutes. Nous vous encourageons à sélectionner le bouton « Sauvegarder et Quitter » si vous comptez quitter votre bureau pour un certain temps afin d'éviter la perte de données.

9. Est-ce que le système d'approvisionnement a la capacité d'accepter et/ou afficher des appels d'offres bilingues?

Oui. Le système peut recevoir des soumissions en français et en anglais et la ville envisage la possibilité d'afficher dans les deux langues.

10. Comment faire pour envoyer une soumission électronique?

Pour plus d'information, veuillez consulter : <http://tenders.merx.com/cityofOttawa>

FORMATION

11. Est-ce qu'il y aura des séances de formation pour montrer aux fournisseurs comment accéder aux appels d'offres de la Ville d'Ottawa à travers MERX et comment soumissionner de façon électronique?

Oui. Trois séances de formations auront lieu : le 7 mars de 9 h à 10 h 30, le 17 mars de 10 h à 11h30 et le 23 mars de 9 h à 10 h 30. Les ateliers se dérouleront dans la salle « The Chamber » de la Place Ben Franklin située au 101, promenade Centrepointe, dans l'ouest d'Ottawa. Les séances de formation se dérouleront en anglais avec assistance en français et la vidéo de l'atelier sera disponible en ligne après l'atelier du 23 mars.

12. Comment puis-je m'inscrire?

Pour vous inscrire, faites-nous parvenir un courriel à eprocurement@ottawa.ca. Inscrivez votre nom, le nom de votre entreprise et la date de la formation qui vous intéresse.

DIVERS

13. Quels sont l'ampleur et le temps prévu pour le projet pilote d'approvisionnement de la Ville d'Ottawa?

Le projet pilote couvre tous les appels d'offres (RFQ) de moins de 100 000 \$ actuellement affichés sur Ottawa.ca. Le projet pilote, d'une durée de 2 ans avec possibilité de prolongation, commencera le 4 avril 2016.

14. Qu'arrivera-t-il aux appels d'offres affichés sur Ottawa.ca à mesure que nous approcherons de la date de lancement?

Tous les appels d'offres affichés avant la date de lancement resteront sur Ottawa.ca. Toutes les opportunités affichées après le lancement se trouveront uniquement sur MERX.

15. Peut-on encore trouver des appels d'offres sur Ottawa.ca?

Les appels d'offres ne seront plus affichés sur Ottawa.ca. Après le 4 avril 2016, ils seront disponibles uniquement sur le système MERX. Il y aura cependant un lien menant à MERX à partir du site d'Ottawa.ca.

16. Comment puis-je trouver des résultats non officiels d'un appel d'offres? Qui a téléchargé les documents ou à qui l'appel d'offres a été adjudgé?

Vous serez en mesure de trouver la liste des preneurs de documents à travers le système MERX. Vous serez également informé des résultats non officiels et de l'attribution de tous les appels d'offres que vous suivez ou pour lesquels vous avez soumis une offre.

17. Est-ce qu'il y aura un délai de temps standard entre la fermeture d'une sollicitation et l'attribution d'un contrat?

Non, le délai de temps entre la fermeture d'une sollicitation et l'attribution d'un contrat variera en fonction de la complexité du projet et du calendrier prévu.

18. Est-ce qu'il y aura un délai de temps standard entre l'attribution d'un contrat et le début des travaux?

Non, le délai de temps entre l'attribution du contrat et le début des travaux va varier et sera déterminé dans les documents de l'appel d'offres.

19. Quels documents dois-je joindre à ma soumission?

Tous les documents nécessaires seront précisés dans chaque document de sollicitation. Le système MERX ne vous permettra pas de transmettre une soumission si certains documents obligatoires sont manquants.

20. Où puis-je envoyer mes questions relatives à un appel d'offres?

Veuillez envoyer vos questions à l'acheteur tel que précisé dans les documents de l'appel d'offres. Les réponses aux questions seront examinées et traitées par un addenda.

21. Est-il obligatoire de présenter les soumissions par voie électronique? Oui.

22. Est-ce que je vais recevoir des notifications de modifications par courriel?

Oui, vous continuerez de recevoir des courriels de notification concernant toutes les modifications ajoutées après la date de publication de l'appel d'offres. Il suffit de sélectionner le bouton « Suivre » à partir du résumé de l'appel d'offres. Il n'y a pas de frais liés à cette fonction.

23. Qui dois-je contacter pour toute question relative à l'abonnement ou aux fonctionnalités du système d'approvisionnement MERX?

Veuillez contacter le service à la clientèle de MERX au 1-800-964-6379 du lundi au vendredi 7 h à 20 h HE ou par courriel à merx@merx.com.

24. Qui dois-je contacter pour toute question relative aux demandes de la Ville d'Ottawa?

Veillez communiquer avec le responsable des approvisionnements ou l'acheteur tel que spécifié dans le document d'appel d'offres.

25. Qui dois-je contacter pour toute autre demande qui n'est pas liée au système MERX?

Veillez contacter eprocurement@ottawa.ca.