



DEMANDE DE PROPOSITIONS (DP)

Page 1 de 19

Objet :

Services de Voyages

Pour de plus amples informations, veuillez vous reporter à l'Énoncé des besoins ci-joint en tant que **Partie 3** de ce document.

Date d'émission :

22 juillet 2013

Date et heure de clôture :

12 août 2013 à 11 h 30

DP n° :

SEN-012 13-14

CONTENU

- Table des matières
- Partie 1, Directives à l'intention des soumissionnaires
- Partie 2, Conditions générales
- Partie 3, Énoncé des besoins

INFORMATION CONCERNANT LE SÉNAT

Adresse de livraison par la poste :

Le Sénat du Canada
 Direction des finances et de l'approvisionnement
 Édifice du Parlement
 Ottawa (Ontario) K1A 0A4
 Aux soins de : Ruben Hyppolite

Adresse de livraison par porteur :

Le Sénat du Canada
 Direction des finances et de
 l'approvisionnement
 40 rue Elgin, 11^e étage
 Ottawa (Ontario) K1A 0A4
 Aux soins de : Ruben Hyppolite

Personne-ressource :

Ruben Hyppolite

Téléphone :

613-947-1922

Courriel :

Ruben.Hyppolite@sen.parl.gc.ca

VEUILLEZ INSCRIRE LE NUMÉRO DE DOSSIER CI-DESSUS SUR TOUTE CORRESPONDANCE, Y COMPRIS LES ENVELOPPES.

SIGNATURE DU SOUMISSIONNAIRE

Le soumissionnaire offre et convient de fournir au Sénat du Canada, aux conditions stipulées dans le présent document, y compris les pièces jointes, les biens ou les services décrits dans le présent document, y compris les pièces jointes, au(x) prix énoncé(s).

VEUILLEZ REMPLIR, SIGNER, ET PARAPHER LE BAS DE CHAQUE PAGE, ET RENVoyer TOUS LES DOCUMENTS CI-JOINTS AVEC VOTRE RÉPONSE.

Nom de l'entreprise : _____

Signature autorisée : _____

Nom : _____

Titre : _____

Adresse : _____

Numéro de TPS ou numéro d'entreprise : _____

Date : _____ **Téléphone :** _____ **Télcopieur :** _____

TABLE DES MATIÈRES

Référence	Contenu	Page
	Partie 1 – Directives à l'intention des soumissionnaires	3
1.	Préambule	3
2.	Taxes et expédition	3
3.	Attestation des prix	3
4.	Signature requise	3
5.	Format	3
6.	Nombre d'exemplaires requis	3
7.	Propositions irrévocables	3
8.	Méthode d'évaluation	4
9.	Coûts liés à la préparation de la proposition	4
10.	Demandes de renseignements et communications	4
11.	Renseignements faux ou inexacts	4
12.	Accréditation de sécurité	4
13.	Séance bilan	5
14.	Date et heure de clôture	5
15.	Approbation de financement	5
	Partie 2 – Conditions générales	6
1.	Lois applicables	6
2.	Interprétation	6
3.	Cession	6
4.	Le délai est une condition essentielle	6
5.	Protection contre les réclamations	6
6.	Droit d'inspection	7
7.	Résiliation de la convention	7
8.	Garanties	7
9.	Dossiers que doit conserver le fournisseur	7
10.	Caractère confidentiel	7
11.	Règles et règlements	8
12.	Restrictions diverses	8
13.	Aucune obligation implicite	8
14.	Exécution	8
15.	Modification de la convention	8
16.	Droits de propriété des droits intellectuels et autres	8
17.	Conflit d'intérêts	8
18.	Discrimination et harcèlement au travail	8
19.	Taxe de vente	9
20.	Base de paiement	9
21.	Mode de paiement	9
22.	Intérêt sur les comptes en souffrance	9
23.	Publicité	10
24.	Caractère exhaustif de la convention	10
25.	Date d'achèvement du travail	10
	Partie 3 – Énoncé des besoins	11
1.	Titre	11
2.	Objectif	11
3.	Contexte	11
4.	Portée	11
5.	Tâches	11
6.	Mise Œuvre	13
7.	Contraintes	13
8.	Langue de Travail	13
9.	Exigences obligatoires	14
10.	Critères d'évaluation	16
11.	Coût proposé par le soumissionnaire	18
12.	Index du soumissionnaire	19

PARTIE 1

DIRECTIVES À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

1. Préambule

- I. Le Sénat du Canada sollicite la présentation de propositions pour l'approvisionnement en biens ou en services, tels que décrits dans le présent document et tenant compte des exigences obligatoires énoncées dans la présente demande de propositions (DP).
- II. Le Sénat du Canada envisagera de conclure une convention pour la mise en œuvre de la proposition qui offre la plus grande valeur au plan du bien-fondé et des coûts, dans le cadre des exigences obligatoires et des critères d'évaluation énoncés dans la présente DP. L'offre la moins chère ne l'emporte pas nécessairement. Le Sénat du Canada se réserve le droit de ne pas conclure une convention par suite du présent processus.
- III. Les propositions qui ne respectent pas explicitement toutes les exigences obligatoires énoncées dans la présente DP et qui ne répondent pas, au minimum, à 70 % des exigences sujettes à évaluation par cote numérique seront rejetées.
- IV. Au cas où certaines lacunes seraient perçues entre la version française et la version anglaise du document, la version anglaise de la DP aurait préséance sur la version française.

2. Taxes et expédition

- I. Toutes les taxes doivent être exclues de la proposition de prix.
- II. Le soumissionnaire choisi doit prendre toutes les dispositions et assumer tous les frais d'expédition à destination, y compris le coût de l'emballage et les droits de douane et d'accise. En outre, il demeure le propriétaire des biens durant le transport.

3. Attestation de prix

- I. En soumettant une proposition, le soumissionnaire certifie que le prix indiqué n'est pas supérieur au plus bas prix demandé à tout autre client, y compris au meilleur client du soumissionnaire, pour une qualité et une quantité semblables de biens, de travaux ou de services. Cette attestation peut faire l'objet d'une vérification à la discrétion du Sénat du Canada.

4. Signature requise

- I. La DP doit être signée par le chef de la direction ou une personne désignée ayant l'autorité requise pour engager le soumissionnaire par contrat.
- II. L'omission de signer la page couverture entraîne le rejet de la proposition.
- III. Le soumissionnaire doit apposer ses initiales au bas de chacune des pages de la présente DP.

5. Format

- I. Le soumissionnaire doit s'assurer que toutes les sections de la Partie 3, « Énoncé des besoins », de la présente DP sont remplies. L'annexe de la Partie 3 de la présente DP doit être claire et comprendre un index qui facilitera au comité d'évaluation le recoupement nécessaire des renseignements relatifs aux exigences obligatoires et aux critères d'évaluation.

6. Nombre d'exemplaires requis

- I. Au total, trois (3) exemplaires de la proposition technique doivent être remis. Un (1) exemplaire de la proposition chiffrée et la ventilation détaillée des coûts doit être fourni dans une enveloppe distincte scellée. **Il ne faut donner aucun renseignement financier dans la proposition technique.**

7. Propositions irrévocables

- I. Les propositions reçues sont irrévocables pour une période de soixante (60) jours suivant la date de clôture de la présente DP.

PARTIE 1

DIRECTIVES À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

Suite

8. Méthode d'évaluation

- I. L'évaluation est faite à l'aide des critères énoncés à la Partie 3, « Réponse des soumissionnaires », de la présente DP.
- II. Le soumissionnaire doit s'assurer que sa proposition est claire et renferme tous les renseignements requis pour permettre une évaluation complète. Si cette condition n'est pas respectée, la proposition est rejetée.

9. Coûts liés à la préparation de la proposition

- I. Aucun paiement direct ou indirect n'est fait à l'égard des coûts qui pourraient avoir été engagés en raison de la préparation ou de la présentation d'une proposition visant à répondre à la présente DP.

10. Demandes de renseignements et communications

- I. Les documents relatifs à la DP ne sont accessibles que par le truchement de ACHATSETVENTES.GC.CA/APPELS-D-OFFRE. À la réception des documents relatifs à la DP, le soumissionnaire doit en vérifier l'état complet; s'ils sont incomplets, il doit en informer ACHATSETVENTES.GC.CA/APPELS-D-OFFRE. Une fois avisé d'éventuelles incohérences ou omissions aux documents relatifs à la DP, ACHATSETVENTES.GC.CA/APPELS-D-OFFRE en informe l'autorité chargée du contrat. Les communications et demandes de renseignements, quelles qu'elles soient, doivent être adressées **UNIQUEMENT** à l'autorité chargée du contrat. Les réponses à toutes les questions sont transmises par écrit à tous les soumissionnaires.
- II. Les coordonnées de la personne à contacter pour les questions ou communications relatives la présente DP figurent sur la page couverture du présent document. Toutes les communications ou demandes de renseignements doivent être adressées **UNIQUEMENT** à cette personne. Le non-respect de cette condition entraîne à lui seul le rejet de la soumission. Toutes les réponses aux questions sont communiquées par écrit à l'ensemble des soumissionnaires, par le système ACHATSETVENTES.GC.CA/APPELS-D-OFFRE et/ou par courriel.
- III. Il incombe au soumissionnaire de s'assurer que sa proposition est claire et complète. Le Sénat du Canada se réserve le droit de communiquer avec le soumissionnaire pour obtenir des précisions au cours de l'évaluation des propositions.
- IV. Toutes les demandes de renseignements sur la présente DP doivent être reçues par courriel au Ruben.Hyppolite@sen.parl.gc.ca par l'autorité chargée du contrat citée plus loin, **au moins quatre (4) jours ouvrables avant la date de clôture.**
- V. Afin de garantir que tous les soumissionnaires jouissent de la même information, les réponses aux demandes de renseignements pertinentes à la qualité des propositions sont transmises par le truchement de ACHATSETVENTES.GC.CA/APPELS-D-OFFRE, simultanément, à tous les soumissionnaires, sans indication de l'identité du demandeur.

11. Renseignements faux ou incorrects

- I. Le Sénat du Canada rejettera toute proposition contenant des renseignements faux, incorrects ou trompeurs. Il incombe au soumissionnaire de veiller à ce que tous les renseignements fournis soient exacts, clairs et faciles à comprendre. En outre, le Sénat du Canada peut demander à la Gendarmerie royale du Canada de mener une enquête criminelle sur toute assertion inexacte et frauduleuse.

12. Accréditation de sécurité

- I. Les règles de sécurité du Sénat exigent la réalisation d'une vérification de sécurité sur tous les fournisseurs de service qui travaillent au Sénat. Il incombe au soumissionnaire retenu de voir à ce que les employés affectés à ce contrat possèdent une autorisation de sécurité, faute de quoi ils se verraient refuser l'accès aux locaux. À l'adjudication du contrat, veuillez communiquer avec le Service de sécurité du Sénat, au 613-995-6357, ou expédier les formulaires remplis au :
Sénat du Canada
Service de sécurité
Officier, Opération et planification
214 – 56, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0A4
Télécopieur : 613-943-0032

PARTIE 1
DIRECTIVES À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES
Suite

13 Séance bilan

- I. Le soumissionnaire ayant répondu à un appel d'offres peut demander une séance bilan dans les deux jours de la date où on l'a avisé des résultats. La séance bilan doit avoir lieu au plus tard dans les quatre jours de la date où on a avisé tous les soumissionnaires des résultats.

14 Date et heure de clôture

- I. Les propositions doivent être reçues au plus tard 12 août 2013 à 11h30. Les propositions reçues après cette heure et cette date ne sont pas ouvertes et ne sont pas étudiées.
- II. Toutes les propositions font l'objet d'une protection physique complète à compter de leur réception et jusqu'au moment de leur ouverture. Les propositions ne sont pas ouvertes en public.

15 Approbations de financement

- I. Nous tenons à informer les soumissionnaires que l'adjudication de tous les contrats est assujettie au processus d'approbation interne du Sénat du Canada, qui prévoit notamment l'obtention des approbations internes si les besoins financiers liés à tout projet excèdent les budgets internes. Même si un soumissionnaire a été recommandé pour l'adjudication d'un contrat, celui-ci n'est accordé que s'il obtient l'approbation interne conformément aux politiques internes du Sénat du Canada. Si l'approbation n'est pas accordée, le contrat ne peut être attribué et l'ensemble du processus concurrentiel est annulé.

PARTIE 2

CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Lois applicables

- I. Le présent contrat est régi et interprété conformément aux lois en vigueur dans la province de l'Ontario.

2. Interprétation

- I. La « convention » désigne la convention comme telle ou les dispositions de la convention dont les présentes conditions générales font partie.
- II. Le « contrat » désigne la convention, les présentes conditions générales et tous les devis, conditions supplémentaires, conditions de travail, annexes et autres documents dont il est fait mention dans la convention comme faisant partie du contrat.
- III. L'expression « conditions supplémentaires » désigne toute autre condition générale faisant partie du contrat.
- IV. « Travail » signifie l'ensemble des travaux à effectuer et des services, matériaux, matières et choses à fournir pour que le contrat soit exécuté, y compris tous les biens à livrer.
- V. L'expression « prix contractuel » signifie le montant indiqué dans le contrat comme étant la somme payable au fournisseur pour le travail complété.

3. Cession

- I. Le fournisseur ne peut céder le contrat en tout ou en partie sans le consentement écrit préalable du Sénat du Canada, et toute cession faite sans ce consentement est nulle et sans effet.
- II. Aucune cession du contrat ne peut dégager le fournisseur de ses obligations aux termes du contrat ni imposer une quelconque responsabilité au Sénat du Canada.

4. Le délai est une condition essentielle

- I. Le délai est une condition essentielle du contrat.
- II. Tout retard du fournisseur à respecter ses obligations contractuelles qui est causé par des événements échappant au contrôle du fournisseur doit être signalé par écrit au Sénat du Canada. L'avis doit préciser la cause et les circonstances du retard. En outre, le fournisseur doit livrer sur demande, sous une forme jugée satisfaisante par le Sénat du Canada, un « plan de redressement », y compris les solutions de rechange possibles et tout autre moyen que le fournisseur emploiera pour rattraper le retard.
- III. À moins que le fournisseur ne se conforme aux exigences relatives aux avis stipulées dans le contrat, tout retard qui pourrait constituer un retard excusable sera présumé ne pas être un retard excusable.
- IV. Nonobstant le fait que le fournisseur ait respecté les exigences relatives aux avis, le Sénat du Canada peut exercer tout droit de résiliation prévu au contrat.

5. Protection contre les réclamations

- I. Sauf stipulation contraire du contrat, le fournisseur doit garantir le Sénat du Canada contre les responsabilités, réclamations, dommages, intérêts, pertes, frais ou dépenses pouvant, à un moment quelconque, résulter ou découler :
 - de blessures corporelles (y compris les blessures mortelles), de pertes de biens ou de dommages à la propriété de tiers qui peuvent être présumés avoir été causés ou subis en conséquence de l'exécution du travail ou de l'un quelconque de ses éléments;
 - de privilèges, saisies, charges ou autres servitudes ou réclamations frappant ou visant tout matériau, élément, travail en cours ou travail complété remis au Sénat du Canada ou ayant fait l'objet d'un paiement par ce dernier.

PARTIE 2

CONDITIONS GÉNÉRALES

Suite

6. Droit d'inspection

- I. Le Sénat du Canada se réserve le droit de consulter tout dossier découlant du présent contrat.

7. Résiliation de la convention

- I. Le Sénat du Canada peut, sur signification d'un avis écrit, résilier la présente convention immédiatement si, pour une raison ou pour une autre, le fournisseur est incapable d'effectuer le travail, de fournir les services ou de livrer les biens exigés en vertu de la présente convention.
- II. Le Sénat du Canada peut, sur signification d'un avis écrit, résilier immédiatement la convention s'il est établi que le travail, les services ou les biens fournis par le fournisseur ne sont pas satisfaisants.
- III. Le Sénat du Canada peut, sur signification d'un préavis écrit de trente (30) jours, résilier la présente convention s'il est établi que les travaux, services ou biens fournis par le fournisseur, en tout ou en partie, ne sont plus requis.
- IV. Chacune des parties peut résilier la présente convention sur signification d'un avis écrit de soixante (60) jours.
- V. Si la présente convention est résiliée prématurément, le prix convenu est réduit au prorata.

8. Garanties

Le fournisseur déclare :

- I. qu'il possède les compétences nécessaires pour effectuer le travail prévu aux termes du contrat et qu'il a les qualités requises, notamment les connaissances, les aptitudes et les capacités pour bien effectuer le travail;
- II. qu'il fournira, aux termes de ce contrat, des services d'une qualité au moins égale à la qualité de services qui serait normalement attendue de la part d'un fournisseur compétent dans une situation semblable;
- III. qu'il est entièrement habilité à signer ce contrat;
- IV. qu'il garantit tous les travaux effectués, les services fournis ou les biens livrés pour une période d'au moins douze (12) mois à compter de la date d'achèvement des travaux, de fourniture des services ou de livraison des biens.

9. Dossiers que doit conserver le fournisseur

- I. Le fournisseur doit tenir les livres comptables du coût des travaux, des services et des biens et de toute dépense ou engagement du fournisseur, y compris les factures, reçus et pièces justificatives. À des moments raisonnables, ces livres pourront être consultés aux fins de vérification et d'inspection par les représentants autorisés du Sénat du Canada, qui pourront en faire des copies et en tirer des extraits.
- II. Le fournisseur ne doit pas se défaire des documents mentionnés dans la présente sans le consentement écrit du Sénat du Canada, mais doit les protéger et les conserver aux fins de vérification et d'inspection pour la période prévue au contrat ou, en l'absence d'une telle stipulation, pour une période de deux ans suivant l'exécution complète des travaux, la prestation des services ou la livraison des biens.

10. Caractère confidentiel

- I. Tout renseignement à caractère confidentiel concernant les affaires du Sénat du Canada, de ses membres ou de ses employés, mandataires ou entrepreneurs, venu à la connaissance du fournisseur ou de l'un de ses employés, mandataires ou sous-traitants en conséquence des services fournis en vertu du présent contrat doit être considéré comme confidentiel durant et après la prestation des services.

PARTIE 2

CONDITIONS GÉNÉRALES

Suite

11. Règles et règlements

- I. Dans ses activités, le fournisseur et ses employés respectent toutes les règles et tous les règlements licites du Sénat du Canada qui peuvent être établis de temps à autre, pourvu qu'aucune de ces règles ni qu'aucun de ces règlements n'empêche le fournisseur d'exercer ses droits et de respecter ses obligations en vertu de la présente.

12. Restrictions diverses

- I. En aucun cas, le fournisseur n'utilise le papier à en-tête du Sénat du Canada pour mener des affaires dans le cadre de la présente convention. Le fournisseur, ses administrateurs, représentants, employés et mandataires ne doivent pas se présenter en tant que mandataires du Sénat du Canada.

13. Aucune obligation implicite

- I. Les parties conviennent que la présente convention vise l'exécution d'un travail, la prestation de services ou la fourniture de biens. Le fournisseur est embauché à titre d'entrepreneur indépendant pour fournir un travail, des services ou des biens au Sénat du Canada conformément à cette convention. Les administrateurs, représentants, employés et mandataires du fournisseur ne deviennent pas des employés du Sénat et ne sont pas assujettis aux conditions d'emploi qui s'appliquent aux employés du Sénat du Canada.

14. Exécution

- I. Le fournisseur doit faire rapport de l'exécution de la présente convention au Sénat du Canada dans la forme et selon la fréquence que peut exiger le Sénat du Canada.

15. Modification de la convention

- I. Nul ne peut, sauf le gestionnaire responsable des achats et des contrats ou la personne qu'il a désignée, modifier, d'une façon ou d'une autre, la présente convention. Toute modification de la convention originale doit être apportée par écrit.

16. Droits de propriété intellectuelle et autres, y compris droits d'auteur

- I. Les documents et l'information produits par le fournisseur suite à l'exécution du présent contrat sont dévolus au Sénat du Canada qui en demeure propriétaire.
- II. Les documents portent l'avis de droit d'auteur suivant : © Sénat du Canada, [année].

17. Conflit d'intérêts

- I. Le fournisseur déclare qu'il n'a aucun intérêt pécuniaire dans les affaires de tierces parties, qui pourrait occasionner, ou sembler occasionner, un conflit d'intérêts dans l'exécution des travaux. Si un tel intérêt survenait au cours de la période de validité du contrat, le fournisseur le déclarerait sans tarder au Sénat.
- II. Conformément à l'une des conditions du présent contrat, aucun ancien titulaire de charge publique qui ne se conforme pas à la *Loi sur les conflits d'intérêts* ne peut retirer d'avantage direct du contrat.

18. Discrimination et harcèlement en milieu de travail

- I. Le fournisseur déclare qu'aucune décision judiciaire n'a été rendue contre lui-même, ses administrateurs ni ses représentants en matière de discrimination ou de harcèlement en milieu de travail.
- II. Si de telles décisions judiciaires sont rendues contre le fournisseur, ses administrateurs ou ses représentants pendant la durée du présent contrat, le Sénat du Canada se réserve le droit de le résilier immédiatement. En pareil cas, le Sénat du Canada n'est tenu de payer que les biens livrés ou les services fournis. Le Sénat du Canada n'est pas tenu d'assumer d'autres coûts ou frais.

PARTIE 2

CONDITIONS GÉNÉRALES

Suite

19. Taxes de vente

- I. Le Sénat du Canada est exempté de payer la taxe de vente provinciale.
- II. La TPS/TVH n'est pas comprise dans le montant du contrat.
- III. La TPS/TVH doit être inscrite de façon distincte sur toutes les factures.

20. Base de paiement

- I. La responsabilité totale du Sénat envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de \$ (sera ajouté à l'attribution du contrat). Les taxes applicables sont en sus.
- II. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Sénat ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Sénat à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme :
 - a. lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou
 - b. quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou
 - c. dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux,

selon la première de ces conditions à se présenter.

- III. Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Sénat à son égard.
- IV. L'entrepreneur sera payé des taux fermes comme suit, pour les travaux exécutés en vertu du contrat. Les taxes applicables sont en sus.

Services
Réservation effectuée par un adjoint particulier désigné
Services de voyage d'urgence/après les heures normales.
Réservation en ligne
Réservation internationale complexe (définie comme étant deux destinations internationales ou plus, excluant les États-Unis continentaux).

Le Sénat se réserve le droit de négocier avec le fournisseur et d'imposer des échéanciers de paiement avant l'attribution du contrat.

21. Mode de paiement

- I. Une réclamation présentée sous la forme d'une facture détaillée attestée par le fournisseur est envoyée au :

Sénat du Canada
Direction des finances et approvisionnement
Édifices du Parlement
OTTAWA (Ontario) K1A 0A4
ou par courriel au : finpro@sen.parl.gc.ca

- II. Le Sénat du Canada paie le fournisseur pour le travail, les biens ou les services :
 - dans le cas d'un paiement partiel autre que le paiement final, dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle la demande de paiement partiel est reçue conformément aux conditions du contrat;
 - dans le cas d'un paiement final, dans les trente (30) jours suivant la date de réception de la demande de paiement final ou dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle le travail est terminé ou les biens livrés et acceptés, selon la plus tardive de ces dates;

- si le Sénat du Canada a une quelconque objection à l'endroit de la formulation de la demande de paiement ou des renseignements qu'elle renferme, un avis écrit précisant la nature de cette objection est envoyé au fournisseur dans les quinze (15) jours suivant la réception de la demande.

22. Intérêt sur les comptes en souffrance

- I. Dans la présente section, un montant est « dû et payable » quand il est dû et payable par le Sénat du Canada au fournisseur conformément aux conditions du contrat.
- II. Aux fins de la présente section, un montant est en souffrance lorsqu'il n'a pas été payé le premier jour suivant le jour où il est devenu dû et payable.
- III. Dans la présente section, l'expression « date de paiement » désigne le jour précédant la date figurant sur l'effet négociable tiré par le Receveur général du Canada et donné en règlement d'un montant payable.
- IV. Dans la présente section, l'expression « taux d'escompte » désigne le taux officiel d'escompte de la Banque du Canada.
- V. Le taux d'escompte est le taux d'escompte moyen de la Banque du Canada en vigueur le mois précédent, plus 3 %.

PARTIE 2
CONDITIONS GÉNÉRALES
Suite

VI. Le Sénat du Canada est tenu de verser l'intérêt simple au taux d'escompte sur tout montant en souffrance, et ce, à compter du jour où le montant est devenu échu jusqu'au jour précédant la date où le paiement est effectué inclusivement. Cependant, l'intérêt n'est ni payable ni payé à moins que le montant n'ait été en souffrance (impayé) depuis plus de quinze (15) jours suivant la date d'échéance. L'intérêt n'est payé que lorsque le Sénat du Canada est responsable du retard dans le versement du paiement au fournisseur. Aucun intérêt n'est versé si le Sénat du Canada n'est pas responsable du retard dans le versement du paiement au fournisseur.

VII. Le Sénat du Canada n'est pas tenu de verser au fournisseur de l'intérêt sur l'intérêt impayé.

23. Publicité

I. Le fournisseur ne doit pas, sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit du Sénat, faire l'annonce ou la promotion de tout travail effectué pour le Sénat du Canada ou de tout bien fourni à celui-ci. Toute violation de cette disposition est considérée comme une atteinte à la confidentialité, et le fournisseur est rayé de la liste des fournisseurs du Sénat.

24. Caractère exhaustif de la convention

I. Le présent contrat constitue l'intégralité de la convention conclue entre les parties relativement à l'objet du contrat et remplace toutes les négociations, communications et autres conventions antérieures s'y rapportant, à moins que celles-ci ne soient incorporées par renvoi au contrat.

25. Date d'achèvement du travail

I. Le fournisseur doit accomplir avec soin, compétence, diligence et efficacité le travail qui est décrit dans le présent document pour le période de trois (3) ans débutant à l'octroi du contrat.

II. L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable d'acquérir les services deux (2) période additionnels de un (1) an, selon les mêmes conditions et aux prix et(ou) aux taux établis dans le contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

PARTIE 3

ÉNONCÉ DES EXIGENCES

1. TITRE

La prestation de services de voyage et de services connexes pour le Sénat du Canada.

2. OBJECTIF

Le Sénat du Canada sollicite les propositions d'agences de voyage afin d'assurer la prestation de services de voyage et de services connexes de haute qualité, ainsi qu'ils sont énoncés dans la présente demande de propositions (DP), à des taux concurrentiels pour le Sénat du Canada.

3. CONTEXTE

La présente DP vise l'acquisition de services de voyage et de services connexes à l'intention du Sénat du Canada, services pour lesquels la Direction des comités constitue l'utilisateur principal. Les comités du Sénat accomplissent un travail important pour les Canadiens et Canadiennes; entre autres, ils examinent les mesures législatives et réalisent des études spéciales. Les travaux des comités sont en grande partie réalisés à Ottawa; toutefois, les comités effectuent parfois des déplacements au Canada ou à l'étranger, dans le but de recueillir des éléments de preuve aux fins d'une étude. Ces déplacements peuvent survenir suivant un court préavis et comporter divers détails logistiques complexes. Puisque ces déplacements peuvent être de nature ponctuelle, il n'existe aucune garantie quant au nombre de destinations et de voyageurs ou quant aux montants devant être dépensés pendant un exercice financier.

Aux fins des déplacements des comités, il est prévu qu'il y aura entre 200 et 400 de transactions par année, correspondant à un montant total de dépenses évalué entre 200 000 \$ et 800 000 \$ en tarifs aériens. Il faudra peut-être parfois réserver des hôtels ou du transport terrestre par l'entremise de l'agence de voyage.

Les comités du Sénat requièrent le soutien d'une agence de voyage, puisque les réservations sont souvent faites suivant un court préavis et nécessitent souvent de nombreux changements jusqu'au moment du départ et au cours du déplacement. Il est aussi très important d'avoir accès en tout temps à un agent, en cas d'urgence.

4. PORTÉE

Le Sénat du Canada a établi qu'il est nécessaire d'obtenir les services d'une agence de voyage, principalement pour desservir la Direction des comités, pour avoir accès à des vols nationaux et internationaux, et dans une moindre mesure, avoir accès au transport ferroviaire et à des aéronefs nolisés, à des taux concurrentiels. Il peut s'avérer nécessaire d'effectuer des réservations d'hôtel ou d'utiliser le transport terrestre. L'agent de voyage devrait également prêter son concours afin de permettre de réduire les frais de déplacement, en proposant des itinéraires de rechange et en donnant des conseils concernant les tarifs.

5. TÂCHES

I. Agents de voyage

- a) L'agence de voyage veillera à fournir une équipe spécialisée d'agents de voyage bilingues pour répondre aux différents besoins de déplacements du Sénat du Canada.
 - Les agents de voyage s'assureront de créer ou de conserver des dossiers ou des profils pour chaque personne voyageant au nom du Sénat du Canada, notamment les préférences en matière de siège ou autres et les numéros de grands voyageurs, et ils consulteront ces dossiers avant chaque réservation.

II. Heures d'exploitation

- a) L'agence de voyage fournira des services de voyage et autres services connexes de 8 h à 17 h 30 (HNE) durant les jours ouvrables réguliers et se doit d'être accessible par téléphone durant cette période. Elle fournira en outre un accès en tout temps à un service d'urgence, ce qui comprend des services durant les fins de semaine et les jours fériés, si un service de voyage d'urgence est requis.

III. Réservation et émission de billets

- a) Pour chaque demande envoyée par le Sénat du Canada, l'agence de voyage préparera des devis, effectuera des réservations et préparera des itinéraires adéquats conformément aux spécifications fournies.
- b) L'agence de voyage émettra et livrera rapidement les billets électroniques et les itinéraires détaillés (en format électronique) indiquant l'information exacte concernant tous les segments du voyage.
- c) L'agence de voyage fournira des conseils appropriés au Sénat du Canada relativement aux échéances pour l'émission de billets et à d'autres renseignements pertinents, chaque fois que des réservations sont faites, et ce, dans le but d'éviter l'annulation de réservations.

- d) Pour les réservations sur liste d'attente, l'agence de voyage fournira une rétroaction quotidienne régulière relativement au vol.
- e) L'agence de voyage confirmera et validera à nouveau des billets d'avion et émettra à nouveau des billets lorsque ceux-ci sont retournés à la suite d'un changement d'itinéraire ou de tarif.

IV. Tarifs aériens, itinéraires des transporteurs aériens et compagnies de chemin de fer

- a) L'agence de voyage proposera des tarifs/itinéraires de transporteurs aériens et s'assurera de fournir les meilleures options, notamment l'itinéraire le plus direct et le plus économique ainsi que le tarif le plus bas disponible dans la classe demandée pour le voyage en question.
- b) L'agence de voyage fournira des conseils quant aux pratiques en vigueur sur le marché et aux tendances, qui pourraient permettre au Sénat du Canada de réaliser d'autres économies.
- c) L'agence de voyage fournira à tous les voyageurs des places assignées à l'avance et, le cas échéant, des cartes d'embarquement à l'avance pour toutes les compagnies aériennes pour lesquelles l'agent de voyage peut offrir ces services. On s'attend à ce que l'agence de voyage élargisse ces services, à mesure qu'ils sont offerts par d'autres transporteurs.
- d) L'agence de voyage fournira aussi, le cas échéant, les services susmentionnés pour les voyages par train.
- e) L'agence de voyage effectuera des recherches et obtiendra des devis et/ou réservera un aéronef nolisé, et fournira aussi des conseils lorsqu'un aéronef nolisé peut s'avérer plus pratique ou plus économique pour les structures des délégations devant se déplacer.

V. Renseignements de voyage / avis

- a) L'agence de voyage fournira aux voyageurs un document complet informatisé de l'itinéraire comprenant le(s) transporteur(s), numéros de vol et de voyage, numéros de sièges, heures de départ et d'arrivée pour chaque segment du voyage, etc.
- b) Avant la confirmation d'une réservation, l'agence de voyage informera les voyageurs et/ou les coordonnateurs de voyage de la documentation requise, des restrictions concernant le vol/le billet, des escales involontaires, des arrêts dissimulés et d'autres inconvénients de l'itinéraire.
- c) L'agence de voyage fournira aux voyageurs et/ou aux coordonnateurs de voyage qui en font la demande l'information pertinente au sujet des destinations officielles, à savoir, les exigences en matière de visa, les procédures de sécurité, les transferts de l'aéroport/les installations de transport terrestre, les points d'intérêt locaux, les restrictions/règlements en matière de devises, les mises en garde sur le plan de la santé, les conditions météorologiques, et ainsi de suite.
- d) L'agence de voyage avisera rapidement, et assez longtemps avant le moment du départ, les voyageurs et/ou coordonnateurs de voyage du Sénat du Canada de fermetures d'aéroports, de vols retardés ou annulés, ainsi que d'autres changements qui pourraient affecter ou exiger des préparatifs de la part des voyageurs.

VI. Locations de chambres d'hôtel et d'autos

- a) L'agence de voyage s'occupera, si cela lui est demandé, des préparatifs et des réservations concernant l'hébergement à l'hôtel, en groupe ou individuel, et les locations d'autos, selon les tarifs négociés pour le gouvernement fédéral ou de meilleurs tarifs.

VII. Facturation et facture

- a) L'agence de voyage fera parvenir au Sénat du Canada, pour chaque billet, une facture détaillée qui indique notamment l'information suivante :
 - i. Nom du transport aérien
 - ii. Date d'émission du billet
 - iii. Prénom et nom de famille du voyageur
 - iv. Points de départ et de destination
 - v. Dates de voyage
 - vi. Coût actuel du billet (incluant les taxes)
 - vii. Frais de service applicables
 - viii. Numéros du centre de responsabilité et du code de projet du Sénat du Canada auxquels le coût du billet est facturé.

Le Sénat du Canada paiera l'agence de voyage par carte de crédit une fois l'opération approuvée.

VIII. Annulation de vol / nouvelle réservation et remboursement

- a. L'agence de voyage traitera, quand il le faut, les changements/annulations de vol dûment autorisés;
- b. L'agence de voyage traitera immédiatement les remboursements des transporteurs aériens pour des demandes de voyage annulées/des billets prépayés non utilisés et elle les créditera au Sénat du Canada le plus rapidement possible;
- c. L'agence de voyage remboursera les billets dans un délai de trois (3) mois;
- d. L'agence de voyage absorbera les coûts d'annulation de réservations et/ou de changements de dates dont le Sénat du Canada n'est pas responsable;
- e. L'agence de voyage fera rapport au Sénat du Canada du statut des remboursements de billets.

IX. Établissement de rapports et formation

- a. L'agence de voyage fournira au Sénat du Canada des rapports d'opérations personnalisés ventilés par code de centre de responsabilité et code de projet du Sénat, frais de service, coût total et opération mensuelle.
- b. L'agence de voyage soumettra automatiquement au chargé de projet du Sénat du Canada, les rapports susmentionnés, tous les trimestres ou plus souvent si on le lui demande.

- c. L'agence de voyage soumettra automatiquement au chargé de projet du Sénat du Canada, un rapport mensuel montrant l'ensemble des crédits de voyage accumulés par le Sénat du Canada, ventilés par voyageur et par transporteur aérien.
- d. L'agence de voyage communiquera l'ensemble des changements et des mises à jour concernant les tarifs des transporteurs aériens, les promotions, les changements de politique, etc., immédiatement après réception des avis.
- e. L'agence de voyage fournira toute la formation nécessaire au personnel du Sénat du Canada relative à tout instrument utilisé aux fins de la réservation en ligne ou de l'établissement de rapports.

6. MISE EN ŒUVRE

- L'agence de voyage doit mettre en œuvre une solution pleinement fonctionnelle dans les 90 jours suivant l'attribution du contrat.

7. CONTRAINTES

- L'agence de voyage affectera une petite équipe d'agents de voyage professionnels capables de fournir des services bilingues par courriel et par téléphone pour répondre aux besoins du Sénat du Canada; cette équipe ne doit pas nécessairement être affectée exclusivement au Sénat du Canada, mais elle devrait être rapidement disponible lorsqu'elle est appelée.
- L'agence de voyage ne chargera pas de frais d'administration généraux annuels, mais plutôt des frais de service basés sur les préparatifs de voyages individuels précis.

8. LANGUE DE TRAVAIL

Tous les services et tout le matériel fournis en vertu du contrat sont offerts en anglais ou en français.

Les services et le matériel offerts dans une (1) langue seront de qualité comparable à ceux offerts dans l'autre langue.



PARTIE 3 ÉNONCÉ DES EXIGENCES Suite

9. Exigences obligatoires

Les propositions pour lesquelles il n'est pas clairement démontré qu'elles satisfont à toutes les exigences obligatoires énoncées dans la présente DP et qui ne satisfont pas à au moins 70 % des exigences selon le système de notation fondé sur les critères d'évaluation seront rejetées.

- I. Le soumissionnaire doit respecter toutes les exigences obligatoires indiquées ci-dessous. Il doit indiquer la conformité en cochant la colonne OUI et la non-conformité en cochant la colonne NON.
- II. S'il y a lieu, le soumissionnaire doit fournir une explication qui démontre clairement la pleine conformité avec les exigences obligatoires. Il pourrait être tenu d'étayer son explication.
- III. Le soumissionnaire doit s'assurer que les numéros de page et de paragraphe correspondant à l'information contenue dans l'annexe sont indiqués dans la colonne « Renvoi ».
- IV. **La proposition sera rejetée si la conformité complète n'est pas clairement démontrée ou si les documents demandés ne sont pas fournis.**

EXIGENCES OBLIGATOIRES	CONFORMITÉ		Renvoi (le cas échéant)
	OUI	NON	
1. Le soumissionnaire doit montrer qu'il détient au moins cinq (5) années d'expérience, au cours des huit (8) dernières années, dans la prestation de services comparables à ceux requis dans la présente DP. Il doit fournir une description du travail réalisé durant cette période. On entend par comparable le fait d'avoir un nombre de transactions similaire à celui indiqué par le Sénat dans la DP.			Page
2. Le soumissionnaire doit fournir au moins trois (3) lettres de recommandation d'entreprises ou de clients récents ou actuels pour qui il a réalisé un travail similaire dans les deux langues officielles au cours des deux (2) dernières années. Le Sénat se réserve le droit de communiquer avec toutes les personnes dont le nom est fourni à titre de référence en réponse à cet appel d'offres afin d'obtenir des renseignements supplémentaires sur les services offerts. <i>Le Sénat ne peut être utilisé comme référence.</i> Les références doivent inclure le nom de l'entreprise, le nom de la personne à contacter, le numéro de téléphone de la personne à contacter et un bref historique. Le défaut de fournir toutes les références et les détails pertinents entraînera le rejet de la proposition. Les vérifications des références seront effectuées par courrier électronique ou au téléphone. Des points seront attribués au soumissionnaire seulement si la réponse est reçue dans les cinq jours ouvrables. Si une réponse n'a pas été reçue le troisième jour ouvrable suivant le courriel ou le courrier vocal initial du Sénat, un avis par courriel sera envoyé au soumissionnaire afin de lui permettre de communiquer directement avec les personnes fournies à titre de références, afin d'assurer une réponse avant l'expiration du délai. Si la personne nommée à titre de référence est incapable de confirmer l'information contenue dans la proposition, la soumission sera considérée comme non conforme.			
3. Le soumissionnaire fournira des curriculum vitae (CV) pour tout le personnel clé qu'il envisage d'utiliser dans le cadre du projet. Les CV démontreront clairement les qualifications des personnes et une expérience de travail similaire à celle demandée dans la présente DP.			



EXIGENCES OBLIGATOIRES	CONFORMITÉ		Renvoi (le cas échéant)
	OUI	NON	
<p>Le soumissionnaire reconnaît que si durant la période de contrat, l'une ou l'autre de ces personnes est remplacée par son entreprise, chaque personne affectée à titre de remplaçante détiendra à tout le moins des compétences et une capacité bilingue égales à celle remplacée.</p>			
<p>4. Antécédents du soumissionnaire</p> <p>Dans le but d'évaluer la stabilité et la capacité du soumissionnaire à satisfaire aux engagements énoncés dans sa proposition, les renseignements suivants sont requis :</p> <p>Un aperçu des antécédents du soumissionnaire, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un bref historique et aperçu du soumissionnaire; ▪ Le nombre d'années que le soumissionnaire est en affaires; ▪ Un organigramme de l'entreprise, et le nombre d'employés embauchés par le soumissionnaire; travaillant dans des secteurs pertinents à la présente DP; ▪ Une description de la capacité du soumissionnaire à entreprendre le projet dans les deux langues officielles; ▪ Le volume total de billets d'avion vendus par l'entreprise du soumissionnaire en 2011 et en 2012, pour les voyages intérieurs et internationaux; ▪ Une liste des ventes réalisées par l'entreprise du soumissionnaire en 2011 et en 2012 pour les trois principaux transporteurs aériens, pour les voyages intérieurs et internationaux. 			Page
<p>5. L'index du soumissionnaire (dont le modèle est décrit à la section 12 de la partie 3, à la page 19) doit figurer à la première page de la soumission.</p>			Page



PARTIE 3
ÉNONCÉ DES EXIGENCES
Suite

10. Critères d'évaluation

I. Le prix est un facteur important, mais ce n'est qu'un critère parmi d'autres dans l'évaluation des propositions. Le Sénat du Canada recherche la meilleure valeur d'ensemble et évaluera les propositions selon un système de notation fondé sur les critères d'évaluation et les facteurs de pondération indiqués ci-dessous.

II. Le soumissionnaire doit inclure toute l'information concernant les exigences obligatoires énoncées précédemment dans une annexe. Toute l'information contenue dans cette annexe doit être complète et claire pour être évaluée. À défaut d'inclure toute l'information requise, un soumissionnaire pourrait voir sa proposition rejetée.

III. L'annexe doit commencer par un index qui indique l'emplacement de l'information relative aux exigences obligatoires et aux critères d'évaluation. L'annexe sera jugée incomplète si elle ne contient pas d'index. Si l'emplacement de l'information n'est pas indiqué clairement dans l'annexe, la proposition pourrait être rejetée. Un modèle d'index est inclus à la fin de la partie 4 du présent document.

IV. Toute l'information concernant les exigences obligatoires énoncées à la section 9 de la partie 3 sera identifiée par les numéros de page et de paragraphe figurant à l'annexe, inscrits dans la colonne « Renvoi ».

Critères d'évaluation	Points
1. Coût proposé (partie 1) : Le nombre maximal de points pour l'évaluation des prix (32 points) sera octroyé à la soumission conforme offrant le prix le plus bas à la partie 1 de l'évaluation. Les autres soumissions conformes se verront attribuer des points pour l'évaluation des prix selon le calcul suivant : $32 \times \frac{\text{prix total évalué de la soumission conforme au prix le plus bas}}{\text{prix total évalué de la soumission}}$	32
2. Coût proposé (partie 2) : Le nombre maximal de points pour l'évaluation des prix (8 points) sera octroyé à la soumission conforme offrant le prix le plus bas à la partie 2 de l'évaluation. Les autres soumissions conformes se verront attribuer des points pour l'évaluation des prix selon le calcul suivant : $8 \times \frac{\text{prix total évalué de la soumission conforme au prix le plus bas}}{\text{prix total évalué de la soumission}}$	8
3. Expérience : Années d'expérience dans la prestation de services de gestion de voyages dont les ventes annuelles en transport aérien s'élèvent à un minimum de 2 millions de dollars, et dont les voyages sont principalement domestiques.	Nombre maximal de points Moins d'un an = 1 point 1 an (et plus) à 3 ans = 3 points 3 ans (et plus) = 5 points
4. Approche de mise en œuvre : Le soumissionnaire doit décrire son approche pour mettre en œuvre les services décrits dans l'énoncé des exigences. La description doit comprendre : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un plan de projet incluant les principales étapes; ▪ Une description claire des rôles et des responsabilités des participants, y compris le Sénat; ▪ Les délais possibles et un plan d'urgence; ▪ Une description du processus d'enregistrement pour les voyageurs et les utilisateurs de ce service. 	10
5. Assurance de la qualité Le soumissionnaire doit fournir des détails sur les processus d'assurance qualité pour les niveaux de service en ce qui concerne les accords qui existent avec les clients actuels, y compris la méthode permettant de mesurer des éléments suivants :	



Demande de propositions n^o :
SEN-012 13-14

Page 18 de 20

<p>Temps de réponse par téléphone ou e-mail pour les demandes de réservation. Service bilingue 24/7. Sondages relatifs à la satisfaction de la clientèle; Plaintes/demandes de renseignements concernant le service à la clientèle; Exactitude complète des réservations; Renseignements pour aider à la planification des voyages; Capacité à modifier des réservations et des itinéraires; Capacité à annuler des réservations; Identification des tarifs aériens à prix modique; Exactitude de la facturation. Autre processus d'assurance de la qualité.</p>	20
<p>6. Réservations auprès de compagnies aériennes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Décrire la capacité de votre agence à offrir des tarifs bas. ▪ Décrivez comment vous allez gérer les réservations d'urgence? ▪ Fournir des détails relativement aux procédures utilisées pour la gestion des billets retournés et le traitement des crédits qui s'y rattachent. ▪ Décrire tout logiciel disponible pour effectuer des réservations en ligne pouvant servir à automatiser le processus utilisé par le personnel du Sénat qui fait des réservations, et réduire l'engorgement dû aux réservations faites par téléphone. 	20
<p>7. Réservations d'hôtels au pays et à l'étranger</p> <p>Décrire la capacité de votre agence à fournir aux voyageurs de l'information au sujet de la disponibilité et des coûts des hôtels, et à faire des réservations sur demande.</p> <p>Votre agence a-t-elle des tarifs hôteliers spéciaux et/ou accès à un programme de tarifs hôteliers privilégiés? Si c'est le cas, précisez les pays et les chaînes d'hôtels ou les hôtels où sont effectuées le plus souvent des réservations aux États-Unis et au Canada et avec lesquels vous bénéficiez de taux spéciaux en vertu de contrats .</p>	10
<p>8. Profil du voyageur</p> <p>Indiquez en quoi consiste votre plan pour obtenir, maintenir et mettre à jour l'information contenue dans le profil du voyageur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chaque personne voyageant au nom du Sénat du Canada, notamment les préférences en matière de siège ou autres et les numéros de grands voyageurs, et ils consulteront ces dossiers avant chaque réservation. <p>Veillez décrire vos politiques en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels.</p>	10
Total :	/115



PARTIE 3 ÉNONCÉ DES EXIGENCES Suite

11. Coût proposé par le soumissionnaire

- I. Le prix doit couvrir toutes les exigences énoncées dans la DP.
- II. Il est à noter que tout contrat subséquent sera un marché à prix ferme et que le prix fixe applicable proposé doit tout inclure. Aucun autre coût ne sera payé par le Sénat pour ce projet.
- III. Le prix doit être présenté dans une enveloppe scellée distincte portant clairement la mention « Proposition chiffrée » ainsi que le nom de l'entreprise du soumissionnaire. Aucun renseignement d'ordre financier ne doit figurer dans la proposition technique.

- Première partie (80 %)

Services**	Frais de service pour la 1 ^{re} année du contrat initial	Frais de service pour la 2 ^e année du contrat initial	Frais de service pour la 3 ^e année du contrat initial	Frais de service – 1 ^{re} année optionnelle	Frais de service – 2 ^e année optionnelle
Réservation effectuée par un adjoint particulier désigné					
Services de voyage d'urgence/après les heures normales.					

- Deuxième partie (20 %)

Services**	Frais de service pour la 1 ^{re} année du contrat initial	Frais de service pour la 2 ^e année du contrat initial	Frais de service pour la 3 ^e année du contrat initial	Frais de service – 1 ^{re} année optionnelle	Frais de service – 2 ^e année optionnelle
Réservation en ligne					
Réservation internationale complexe (définie comme étant deux destinations internationales ou plus, excluant les États-Unis continentaux).					

**** Les frais de services consultatifs ou administratifs liés aux voyages et aux réservations se doivent d'être inclus dans les prix proposés**

**12. Index du soumissionnaire**

L'index du soumissionnaire doit être présenté dans le format proposé ci-dessous. Il **doit** figurer à la **première** page de la DP et inclure l'information contenue dans l'index proposé.

Description	N° de page
<u>Exigences obligatoires</u> 1. Expérience du soumissionnaire 2. Références 3. CV des membres du personnel 4. Antécédents du soumissionnaire 5. Index du soumissionnaire	
<u>Critères d'évaluation</u> 1. Coût proposé (première partie) 2. Coût proposé (deuxième partie) 3. Expérience 4. Approche de mise en œuvre 5. Assurance de la qualité 6. Réservation auprès de compagnies aériennes 7. Réservation d'hôtels au pays et à l'étranger 8. Profil du voyageur	