



RETURN BIDS TO : - RETOURNER LES SOUMISSION À:

Canada Revenue Agency
Agence du revenu du Canada
See herein / Voir dans ce document

Proposal to: Canada Revenue Agency
We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein and/or attached hereto, the goods and/or services listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out therefor.

Proposition à : l'Agence du revenu du Canada
Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, en conformité avec les conditions énoncées dans la présente incluses par référence dans la présente et/ou incluses par référence aux annexes jointes à la présente, les biens ou/et services énumérés ici sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

Bidder's Name and Address - Raison sociale et adresse du Soumissionnaire

Blank lines for bidder name and address

Bidder is required to identify below the name and title of the individual authorized to sign on behalf of the Bidder - Soumissionnaire doit identifier ci-bas le nom et le titre de la personne autorisée à signer au nom du soumissionnaire

Name /Nom

Title/Titre

Signature

Date (yyyy-mm-dd)/(aaaa-mm-jj)

( ) Telephone No. - No de téléphone

( ) Fax No. - No de télécopieur

E-mail address - Adresse de courriel

REQUEST FOR PROPOSAL / DEMANDE DE PROPOSITION

Table with fields: Title - Sujet (Services Webinaires), Solicitation No. - No de l'invitation (1000303733), Date (2013-08-26), Solicitation closes - L'invitation prend fin on - le 2013-10-07 at - à 2:00 P.M. / 14 h, Time zone - Fuseau horaire (HAE), Contracting Authority - Autorité contractante (Name: Brian Marshall, Address: See herein, E-mail: See herein), Telephone No. - No de téléphone (613.948.2459), Fax No. - No de télécopieur (613.957.6655), Destination - Destination (See herein)



## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>PARTIE 1</b>	<b>RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX</b>
1.1	INTRODUCTION
1.2	SOMMAIRE
1.3	GLOSSAIRE DE TERMES
1.4	SÉANCE DE COMPTE RENDU DES SOUMISSIONNAIRES
<b>PARTIE 2</b>	<b>BIDDER INSTRUCTIONS</b>
2.1	EXIGENCES OBLIGATOIRES
2.2	RÉVISION DU NOM DU MINISTÈRE
2.3	INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES
2.4	TRANSMISSION DES PROPOSITIONS
2.5	COMMUNICATIONS EN PÉRIODE DE SOUMISSION
2.6	AUTORITÉ CONTRACTANTE
2.7	MODIFICATIONS À LA PROPOSITION DU SOUMISSIONNAIRE
2.8	LOIS APPLICABLES
2.9	CONFÉRENCE DES SOUMISSIONNAIRES
2.10	VISITE DES LIEUX (FACULTATIVE)
2.11	VISITE OBLIGATOIRE DES LIEUX
2.12	FONDEMENT DU TITRE DU CANADA SUR LES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE
<b>PARTIE 3</b>	<b>DIRECTIVES SUR LA PRÉPARATION DE LA SOUMISSION</b>
3.1	NOMBRE DE COPIES
3.2	FORMAT DE LA SOUMISSION
3.3	ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS
<b>PARTIE 4</b>	<b>PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION</b>
4.1	GÉNÉRALITÉS
4.2	ÉTAPES DU PROCESSUS DE NÉGOCIATION
<b>PARTIE 5</b>	<b>ATTESTATIONS</b>
<b>PARTIE 6</b>	<b>EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET AUTRE EXIGENCES</b>
6.1	EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ
6.2	CAPACITÉ FINANCIÈRE
6.3	EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE
6.4	LISTE DES SOUS-TRAITANTS PORPOSÉS
<b>PARTIE 7</b>	<b>MODÈLE DE CONTRAT</b>



**Liste des pièces jointes :**

Pièces jointes 1: Critères d'évaluation obligatoires

Pièces jointes 2: Critères de cotation numérique

Pièces jointes 3: Proposition Financière

Pièces jointes 4: Attestations qui doivent être soumises au moment de la cloture des soumissions

Pièces jointes 5: Attestations qui doivent être soumises avant l'adjudication du marché

**Liste des annexes:**

Annexe A: Énoncé des travaux

Annexe B: Base de paiement

Annexe C: Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)

Annexe D: Exigences concernant la solution Synergie de L'ARC.

Annexe E: Mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS)



## DEMANDE DE PROPOSITION (DDP)

### PARTIE 1 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

#### 1.1 INTRODUCTION

La demande de soumissions est divisée en sept parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes, comme suit :

Partie 1 Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin;

Partie 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions;

Partie 3 Instructions pour la préparation des soumissions : fournit aux soumissionnaires les instructions pour préparer leur soumission;

Partie 4 Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, ainsi que la méthode de sélection;

Partie 5 Attestations : comprend les attestations à fournir;

Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et

Partie 7 Modèle de contrat: contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

Liste des pièces jointes :

Pièces jointes 1: Critères d'évaluation obligatoires

Pièces jointes 2 : Critères de cotation numérique

Pièces jointes 3: Proposition Financière

Pièces jointes 4: Attestations qui doivent être soumises au moment de la cloture des soumissions

Pièces jointes 5: Attestations qui doivent être soumises avant l'adjudication du marché

Liste des annexes:

Annexe A: Énoncé des travaux

Annexe B: Base de paiement

Annexe C: Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité

Annexe E: Exigences concernant la solution Synergie de L'ARC.

Annexe F: Mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS)



## 1.2 SOMMAIRE

L'Agence du revenu du Canada (ARC) exige la prestation de services professionnels aux fins de la planification, de la production et de l'exécution de webinaires, ainsi que de la production de conversions vidéo de ces mêmes webinaires.

L'ARC élabore, tient à jour et met à jour les services et les produits de renseignements nationaux qui aident les particuliers, les entreprises et les organismes de bienfaisance à observer volontairement les lois fiscales fédérales, provinciales et territoriales et à recevoir les crédits et prestations auxquels ils ont droit. À l'aide de ses activités de visibilité, l'ARC diffuse des renseignements à l'intention des contribuables afin de les aider à respecter leurs obligations et pour obtenir les prestations auxquelles ils ont droit.

L'ARC diffuse des renseignements en personne et par voie électronique. En 2009, l'ARC a présenté l'utilisation de webinaires à titre d'une autre méthode de communication en vue de diffuser des renseignements fiscaux aux contribuables. En raison de la réussite de ces séances, l'ARC a élargi l'utilisation des webinaires.

L'ARC élabore actuellement un véhicule d'approvisionnement à l'échelle de l'Agence qui lui permettrait de donner à forfait la production de webinaires et de conversions vidéo de ces webinaires.

### EXIGENCE D'ADHÉSION AU ARIBA SUPPLIER NETWORK (ASN)

La solution relative au commerce électronique de l'Agence du revenu du Canada (ARC) visant la commande, la réception et le rapprochement des produits et services est un outil Ariba dont le nom interne est « Synergie ». Synergie est utilisée dans le cadre de la présente exigence pour accélérer le processus de commande en vertu de tout contrat subséquent.

Les trois (3) soumissionnaires conformes et les plus qualifiés doivent devenir un membre d'ASN avant l'attribution du contrat et assurer leur adhésion à ce dernier pendant toute la période de tout contrat subséquent. Tous les coûts associés à cette adhésion seront assumés par le soumissionnaire.

## 1.3 GLOSSAIRE DE TERMES

TERME	DEFINITION
« Canada », « Couronne », « Sa Majesté » ou « État »	Se réfère à sa Majesté la Reine du chef du Canada tel que représenté par l'Agence du revenu du Canada (ARC).
<b>Contrat ou le présent contrat</b>	Les articles de la convention, les conditions générales indiquées, toute condition générale supplémentaire, les annexes, ainsi que tout autre document indiqué ou auquel on renvoie en tant que faisant partie du contrat, le tout modifié sur accord des parties de temps à autre.
<b>ARC</b>	Agence du revenu du Canada
<b>jour/ mois/année</b>	Pour les besoins de l'évaluation technique, un (1) mois équivaut à un minimum de 16,67 jours facturables (un jour correspond à 7,5 heures), et une (1) année équivaut à un minimum de 200 jours facturables. Tout jour facturable supplémentaire au cours d'une même année n'augmentera pas l'expérience acquise pour les besoins de l'évaluation.
<b>rendu droits acquittés (RDA)</b>	Coûts de livraison, incluant les droits, acquittés jusqu'à un lieu désigné dans le pays d'importation. S'applique à tous les modes de transport.
<b>HNE</b>	Heure Normale de l'Est
<b>À privilégier du point de vue environnemental</b>	Les produits et les services dont l'effet sur la santé humaine et sur l'environnement est moindre ou réduit, en comparaison de produits ou de services concurrentiels qui répondent aux



TERME	DEFINITION
	mêmes besoins. La comparaison peut porter sur l'acquisition de matières premières, la production, la fabrication, l'emballage, la distribution, l'exploitation, l'entretien, la disposition et la réutilisation du produit ou du service.
<b>HAE</b>	Heure Avancée de l'Est
<b>Produit écologique</b>	<p>Un produit qui est moins nocif pour l'environnement durant son cycle de vie que la meilleure solution de rechange, présentant, sans toutefois s'y limiter, les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• est recyclable – il existe des installations locales en mesure de recycler le produit une fois terminée sa vie utile;</li><li>• est biodégradable – il ne prendra pas beaucoup de temps à se décomposer dans un site d'enfouissement;</li><li>• contient des matières recyclées (préférentiellement du contenu recyclé après consommation);</li><li>• a un emballage minimal (préférentiellement reprise et réutilisation ou recyclage par le fournisseur);</li><li>• est réutilisable et/ou a des parties réutilisables;</li><li>• contient aucune ou peu de substances dangereuses;</li><li>• génère moins de sous-produits polluants pendant sa fabrication, sa distribution, son utilisation et son élimination;</li><li>• génère une quantité minimale de substances dangereuses pendant sa production, son utilisation et son élimination;</li><li>• fait une utilisation efficace des ressources – un produit qui utilise l'énergie, le carburant ou l'eau plus efficacement ou qui emploie moins de papier, d'encre ou autres ressources;</li><li>• est durable – il a une vie utile économiquement longue et/ou peut être réparé ou amélioré de façon économique.</li></ul>
<b>Project</b>	Un ensemble d'activités requises pour produire certains résultats définis ou atteindre des buts ou objectifs précis, à l'intérieur d'un calendrier et d'un budget des ressources définis. Un projet n'existe que pour la période nécessaire à la réalisation des objectifs énoncés.
<b>proposition</b>	Une présentation sollicité par une partie à fournir certains biens ou services. Le mot «proposition» est utilisé de façon interchangeable avec «soumission»
<b>DDP</b>	Demande de proposition
<b>demande de soumissions</b>	Un acte ou une instance de demande de propositions / appels d'offres concernant certains produits et / ou services.
<b>EDT</b>	Énoncé des travaux
<b>Développement durable :</b>	Un concept reconnu à l'échelle internationale qui englobe les dimensions sociales, économiques et environnementales. Il



TERME	DEFINITION
	reconnait le fait qu'une saine économie contribue à la qualité de la vie et que ces deux éléments dépendent essentiellement de la protection de l'air, de la terre, de l'eau et des écosystèmes qu'appuient ces ressources. Le concept est intergénérationnel et assure que les actions d'une génération ne compromettent pas la capacité des générations futures d'avoir une qualité de vie égale.
<b>Processus d'autorisation de tâches</b>	Également considéré comme une «ordonnance» (voir les définitions Synergie)
<b>COV : Composés organiques volatils,</b>	Un groupe de produits chimiques industriels et ménagers communs qui s'évaporent ou deviennent volatiles lorsqu'ils entrent en contact avec l'air. Les COV servent d'agents de nettoyage et de liquéfaction dans les carburants, les dégraissseurs, les solvants, les cires, les produits de beauté et les solutions de nettoyage à sec.
<b>Webinaire</b>	Diffusion en direct dans Internet à l'aide de la technologie de vidéo en continu (voir ci-dessous) d'un ou de plusieurs emplacements à des destinations multiples, habituellement les ordinateurs personnels des visualiseurs particuliers. Peut également comprendre des éléments interactifs comme des questions envoyées par courriel par les participants ou des systèmes interactifs multiprocesseur électif et/ou de sondages. Bien qu'elle soit considérée comme une forme de communication en temps réel, la latence (retard) relative au traitement et au réseau peut donner lieu à des retards de transmission aux sites de réception variant entre quelques secondes et plusieurs minutes.
<b>Vidéo</b>	Une présentation média affichée dans le site Web de l'ARC à l'aide de la technologie de vidéo en continu. Les vidéos seront élaborées à partir de l'enregistrement de vidéo.
<b>Diffusion en mode continu et vidéo en continu</b>	Le contenu audio ou vidéo qui peut être tamponné en un joueur dans l'ordinateur de l'utilisateur final aux fins de visionnement immédiat, mais qui ne peut pas être saisi ni sauvegardé dans son lecteur de disque dur. La source peut être en direct ou consiste en des documents archivés. Les demandes de réseau sont relativement élevées afin d'assurer un flux ou une diffusion de données continu. Une fois que les limites de tampons ont été excédées par l'encombrement du réseau, habituellement le programme arrête complètement, ce qui a une incidence négative sur l'intelligibilité et le rythme du programme, ce qui met à défis la patience du visualiseur. Utilisé principalement pour les événements de longue durée en direct ou enregistrés où la taille réelle du fichier peut être assez importante et, par conséquent, ils ne sont pas de bons candidats aux fins de téléchargement. Utilisé également pour protéger les biens médiatiques protégés par le droit d'auteur.



#### **1.4 SÉANCE DE COMPTE RENDU DES SOUMISSIONNAIRES**

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient faire la demande à l'autorité contractante dans les dix (10) jours civils suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte-rendu peut être effectué par écrit, par téléphone ou en personne.



## **PARTIE 2 BIDDER INSTRUCTIONS**

### **2.1 EXIGENCES OBLIGATOIRES**

Lorsque des passages contenant les mots « doit » et « obligatoire » figurent dans le présent document ou tout autre document connexe faisant partie des présentes, l'élément décrit constitue une exigence obligatoire.

À défaut de respecter ou de montrer qu'elle respecte une exigence obligatoire, la soumission sera jugée non recevable et sera rejetée.

### **2.2 RÉVISION DU NOM DU MINISTÈRE**

Toute référence au Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux ou au Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux dans toute clause ou condition du présent document doit être interprétée, suivant le cas, comme étant une référence au commissaire du Revenu ou à l'Agence du revenu du Canada (ARC), selon le cas, à l'exception des clauses suivantes :

1. Instructions, clauses et conditions uniformisées;

### **2.3 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES**

Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le guide des Clauses et conditions uniformisées d'achat publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Le guide est disponible sur le site Web de TPSGC: <https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>.

Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la présente demande de soumissions et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.

#### **REVISIONS AUX INSTRUCTIONS UNIFORMISÉES 2003**

2003 (2013-06-01) Instructions uniformisées – Biens ou services – Exigences concurrentielles telles qu'elles ont été révisées, sont incorporées par renvoi dans la demande de soumissions et en font partie intégrante.

L'article 1 intitulé « Code de conduite et attestations – soumission » est modifié comme suit :

Paragraphe 1, est supprimé par la présente dans son ensemble et remplacé par ce qui suit :

1. Les soumissionnaires doivent répondre aux demandes de soumissions de façon honnête, juste et exhaustive, rendre compte avec précision de leur capacité de satisfaire aux exigences énoncées dans la demande de soumissions et le contrat subséquent, présenter des soumissions et conclure des contrats que s'ils sont en mesure de satisfaire à toutes les obligations du contrat. En vue d'assurer l'ouverture, l'équité et la transparence du processus d'approvisionnement, les activités suivantes sont interdites:
  - a. le paiement d'honoraires conditionnels à une personne visée par la Loi sur le lobbying (1985, ch. 44 [4e suppl.]);
  - b. la corruption, la collusion, le truquage de soumission, ou toute autre activité anticoncurrentielle au cours du processus d'approvisionnement.

Paragraphe 4, la référence (Consentement à la vérification de l'existence d'un casier judiciaire - PWGSC-TPSGC 229) est supprimée et remplacée par ce qui suit (Consentement à la vérification de l'existence d'un casier judiciaire).

L'article 03 intitulé « Instructions, clauses et conditions uniformisées », la phrase, « Conformément à la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, L.C., 1996, ch.16, » est par la présente supprimée.



L'article 05 intitulé « Présentation des soumissions », le paragraphe 2d) est entièrement supprimé et remplacé par ce qui suit : « d) envoyer sa proposition uniquement à l'Unité de réception des soumissions de l'Agence du revenu du Canada précisée, ou à l'adresse indiquée dans la demande de proposition Section 2.4. »

L'article 05 intitulé « Présentation des soumissions », paragraphe 4, « soixante (60) jours » est supprimé et remplacé par « cent vingt (120) jours ».

L'article 06 intitulé « Soumissions déposées en retard », « TPSGC » est par la présente supprimé et remplacé par « l'ARC ».

L'article 07 intitulé « Soumissions retardées », toutes les références à « TPSGC » sont par la présente supprimées et remplacées par « l'ARC ».

L'article 08, Transmission par télécopieur, cette clause ne s'applique pas à la présente demande de proposition et est par la présente supprimée.

L'article 11 intitulé « Droits du Canada », ajoutez ce qui suit :

- h) accepter une erreur de forme mineure ou non matérielle, ou y renoncer, dans une proposition du soumissionnaire ou, s'il est pratique de le faire, demander à un soumissionnaire de corriger une irrégularité mineure non matérielle dans la proposition du soumissionnaire, pourvu qu'il n'y ait aucun changement au prix proposé;
- i) attribuer plus d'un contrat pour l'exigence s'il est établi qu'une proposition unique ne peut répondre aux objectifs du projet; et
- j) retenir toutes les propositions soumises en réponse à cette période d'invitation.

L'article 12 intitulé « Rejet d'une soumission », supprimer entièrement les paragraphes 1a) et 1b).

L'article 17 intitulé « Coentreprise », est entièrement supprimé et remplacé par ce qui suit :

#### 17 COENTREPRISE

1. Un soumissionnaire qui dépose une soumission à titre de coentreprise contractuelle doit l'indiquer clairement dans sa soumission (à la pièce jointe) et fournir les renseignements suivants :
  - a) le nom de la coentreprise contractuelle;
  - b) le nom de chaque membre de la coentreprise contractuelle;
  - c) le numéro d'entreprise – approvisionnement de chaque membre de la coentreprise contractuelle;
  - d) une attestation signée par chaque membre de la coentreprise déclarant et garantissant l'exactitude des éléments suivants :
    - (i) le nom de la coentreprise (le cas échéant);
    - (ii) les membres de la coentreprise;
    - (iii) le numéro d'entreprise – approvisionnement (NEA) de chaque membre de la coentreprise;
    - (iv) la date d'entrée en vigueur de la formation de la coentreprise;
    - (v) le fait que la coentreprise sera toujours en vigueur après la date de dépôt de la soumission;
    - (vi) le fait que chaque membre de la coentreprise a désigné un membre (le « membre principal ») et lui a accordé les pleins pouvoirs pour agir à titre de représentant de l'ensemble des membres en vue de signer des documents relatifs au marché après l'attribution du contrat (si un contrat est accordé à la coentreprise), y compris, sans pour autant s'y limiter, les modifications au contrat et les autorisations de travaux.
  - e) le nom du représentant de la coentreprise (le « membre principal »), c'est-à-dire le membre désigné par les autres membres pour agir en leur nom.



2. Malgré le fait que les membres de la coentreprise ont désigné un des leurs pour représenter la coentreprise, la soumission, y compris toute attestation qui doit l'accompagner et tout contrat qui en découle, doit être signée par l'ensemble des membres de la coentreprise.
3. Si un contrat est attribué à une coentreprise, tous les membres de la coentreprise seront conjointement et solidairement responsables ou individuellement responsables de l'exécution de tout contrat subséquent.
4. Dans le cas d'une coentreprise contractuelle, aucun différend, aucune réclamation ou action en dommages-intérêts, qu'il soit fondé sur un contrat, un délit civil ou toute autre théorie du droit, découlant de quelque façon que ce soit de la demande de propositions, du contrat ou de tout document connexe ou émis par la suite, y compris, sans pour autant s'y limiter, les autorisations de travaux et les modifications au contrat, ne peut être présenté ou intenté contre l'ARC, y compris, sans pour autant s'y limiter, l'ensemble de ses agents, de ses employés ou de ses mandataires, à moins que chaque membre de la coentreprise soit partie à un tel différend, ou à une telle réclamation ou action en dommages-intérêts (selon le cas).
5. Le soumissionnaire devra obtenir, au préalable, l'approbation écrite de l'autorité contractante pour tout changement à la composition d'une coentreprise contractuelle après le dépôt de la soumission. Tout changement à la composition d'une coentreprise contractuelle après dépôt de la soumission sans l'approbation écrite préalable de l'autorité contractante donnera lieu à l'élimination de la soumission ou, si un tel changement se produit après l'attribution du contrat, la coentreprise sera réputée avoir manqué à ses obligations en vertu du contrat.

À l'article 20 intitulé, « Autres renseignements », le paragraphe 2 est par la présente supprimé et remplacé par ce qui suit : Les demandes de renseignements concernant la réception des soumissions peuvent être adressées à l'autorité contractante dont le nom figure dans la demande de proposition.

## 2.4 TRANSMISSION DES PROPOSITIONS

En répondant, le soumissionnaire DOIT envoyer la proposition à l'adresse de l'Unité de réception des soumissions indiquée ci-dessous au plus tard à l'heure et à la date figurant à la page 1.

LES SOUMISSIONNAIRES DOIVENT SOUMETTRE LEURS PROPOSITIONS À :

Agence du revenu du Canada  
Unité de réception des soumissions  
Centre de technologie d'Ottawa  
Quai de réception  
875, chemin Heron  
Salle D-95  
Ottawa (Ontario)  
K1A 1A2  
N° de téléphone: 613-941-1618

Par la présente, les soumissionnaires sont informés que l'Unité de réception des soumissions de l'ARC est ouvert du lundi au vendredi inclusivement, de 730 h à 1530 h, à l'exclusion des jours fériés.

LES PROPOSITIONS TRANSMISES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE NE SERONT PAS ACCEPTÉES. En raison de la nature de la présente soumission, la transmission électronique d'une proposition par un mode tel que le courrier électronique ou le télécopieur n'est pas considéré pratique, et par conséquent, elle ne sera pas acceptée.

## 2.5 COMMUNICATIONS EN PÉRIODE DE SOUMISSION

Toutes les demandes de renseignements concernant la présente DDP, y compris les demandes de précisions, doivent être envoyées par écrit à l'autorité contractante dont le nom est indiqué dans la demande de soumissions



au plus tard quatre (4) jours civils avant la date de clôture de la soumission afin de donner suffisamment de temps de fournir une réponse. Aucune réponse ne sera donnée aux demandes de renseignements reçues après cette date.

Afin d'assurer l'intégrité du processus d'appel à la concurrence, toutes les demandes de renseignements et autres communications ayant trait à la demande de soumissions doivent être adressées uniquement à l'autorité contractante dont le nom est indiqué dans la demande de soumissions. Le défaut de répondre à la demande pourrait avoir pour conséquence que la soumission soit déclarée non recevable.

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la demande de renseignements et prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui comprennent des renseignements exclusifs doivent porter clairement la mention « exclusif » et seront traitées comme telles, sauf lorsque le Canada détermine que la demande de renseignements n'est pas de nature exclusive. Le Canada peut réviser les questions ou demander au soumissionnaire de le faire afin d'en éliminer les renseignements exclusifs. De cette façon, tous les soumissionnaires peuvent recevoir une copie de la réponse. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les communiquer à tous les soumissionnaires.

Afin d'assurer l'uniformité et la qualité de l'information fournie aux fournisseurs, l'autorité contractante enverra simultanément à ceux-ci toute information se rapportant aux demandes de renseignements importantes déposées ainsi que les réponses y donnant suite, et ce, tout en respectant l'anonymat du demandeur, au moyen d'une modification de la DDP.

Il n'y aura aucune réunion individuelle avec des soumissionnaires avant la date et l'heure de clôture de la présente DDP.

## **2.6 AUTORITÉ CONTRACTANTE**

L'autorité contractante est :

Nom : Brian Marshall

Numéro de Téléphone : 613.948.2457

Numéro de Télécopieur : 613.948.2459

Adresse de courriel: [Brian.Marshall@cra-arc.gc.ca](mailto:Brian.Marshall@cra-arc.gc.ca)

## **2.7 MODIFICATIONS À LA PROPOSITION DU SOUMISSIONNAIRE**

En dépit des Droits du Canada, les modifications à la proposition du soumissionnaire ne seront pas acceptées après la date et l'heure de clôture de la DDP.

## **2.8 LOIS APPLICABLES**

Tout contrat qui pourrait être attribué sera interprété et régi, et les relations entre les parties déterminées, par les lois locales en vigueur en Ontario.

À sa discrétion, le soumissionnaire peut utiliser les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de son choix, sans que la validité de sa soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou le territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou le territoire canadien de son choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que le soumissionnaire accepte les lois applicables indiquées.



## PARTIE 3 DIRECTIVES SUR LA PRÉPARATION DE LA SOUMISSION

L'ARC demande que les soumissionnaires présentent leur soumission dans des sections distinctes, comme suit :

### Section I Proposition technique

Dans sa proposition technique, le soumissionnaire devrait démontrer qu'il comprend les exigences de l'Énoncé des travaux, et expliquer la façon dont ils respecteront les critères obligatoires et les critères cotés par points indiqués aux pièces jointes 1 et 2, respectivement. Les soumissionnaires devraient démontrer leur capacité de services webinaires d'une façon approfondie, concise et claire pour l'exécution des travaux.

La proposition technique devrait traiter clairement et de façon suffisamment approfondie les éléments qui sont assujettis aux critères d'évaluation. Répéter uniquement la mention contenue dans la demande de soumissions n'est pas suffisant. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires traitent et présentent des sujets selon les critères d'évaluation qui se trouvent sous les mêmes en-têtes. Pour éviter le dédoublement, les soumissionnaires peuvent faire référence aux différentes sections de leurs soumissions en précisant le paragraphe et le numéro de page précis où le sujet en question a déjà été traité.

### Section II Proposition financière

Le soumissionnaire doit fournir des prix pour les services webinaires demandés dans l'Énoncé des travaux, à l'aide du format décrit à la pièce jointe 3: Proposition financière. Le montant total de la taxe sur les produits et services ou de la taxe de vente harmonisée doit être indiqué séparément, le cas échéant.

Les prix doivent figurer dans la proposition financière uniquement. Aucune autre section de la proposition ne doit comprendre de renseignements sur l'établissement des prix.

#### *Fluctuation du taux de change*

L'exigence ne prévoit aucune protection relative à la fluctuation du taux de change. Aucune demande de protection contre les fluctuations du taux de change ne sera prise en compte.

### Section III Attestations

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations requises pour se voir attribuer un contrat. Le Canada déclarera une soumission non recevable si les attestations exigées ne sont pas dûment remplies ou présentées. Veuillez consulter la partie 5 « Attestations » du présent document pour plus de détails sur ce qui est requis dans le cadre de la présente demande de soumissions.

#### 3.1 NOMBRE DE COPIES

On demande au soumissionnaire d'envoyer le nombre de copies imprimées et de copies électroniques suivant des sections distinctes, comme suit :

SECTION	COPIE PRINCIPALE (COPIE PAPIER)	NOMBRE DE COPIES ÉLECTRONIQUES CD-ROM, DVD ou clé USB
Proposition technique	1	3
Proposition financière	1	0
Attestations	1	0



Renseignements à l'appui	1	3
--------------------------	---	---

Les copies électroniques doivent être fournies dans un format compatible avec les logiciels suivants :

- Microsoft Office 2010
- Des informations supplémentaires peuvent être fournies en format PDF Adobe.

La copie principale (une copie papier originale) doit être clairement étiquetée et comprendre les signatures originales. En cas d'incompatibilité entre le libellé de la copie électronique et celui de la copie imprimée, c'est le libellé de la copie papier originale qui l'emporte sur celui de la copie électronique.

La proposition financière doit être présentée sur une clé USB, un CD-ROM ou un DVD distinct.

### 3.2 FORMAT DE LA SOUMISSION

L'ARC demande que le soumissionnaire respecte les directives sur le format décrit ci-dessous en préparation de sa soumission :

- utiliser du papier recyclé et imprimé des deux côtés. La réduction de la taille des documents contribuera aux initiatives de développement durable de l'ARC et réduira le gaspillage;
- utiliser du papier à lettres 8,5 po sur 11 po (ou de dimensions métriques équivalentes) et éviter d'utiliser des formats couleur et lustrés;
- utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la DDP et de l'énoncé des travaux. Toutes les références à des documents descriptifs, à des manuels techniques et à des brochures devraient être incluses dans la proposition du soumissionnaire.

#### Développement Durable

La politique de l'ARC sur la gestion du matériel exige que la passation des marchés soit effectuée de manière à assurer la prédominance des exigences opérationnelles et qu'il soit conforme aux accords commerciaux internationaux. Elle exige également que la passation des marchés soutienne les objectifs nationaux de l'ARC, tels que la protection de l'environnement.

Conformément à la stratégie de l'ARC sur le développement durable, l'Agence s'engage à effectuer ce qui suit :

- Remplir son mandat d'une manière conforme aux principes du développement durable (DD) et promouvoir les occasions et les obligations relatives au DD en ce qui concerne la croissance économique, le bien-être collectif et un environnement sain. Les possibilités et les efforts de collaboration liés au DD seront appuyés et encouragés tout au long de la durée du contrat.
- Acheter des produits et des services écologiques qui ont une qualité et un rendement égaux ou supérieurs, lorsqu'ils sont disponibles et rentables.

La politique de l'ARC est la suivante :

- faire preuve de leadership et d'engagement à l'égard du développement durable et rehausser le niveau de gestion et de participation des employés ainsi que leur soutien du développement durable;
- communiquer notre engagement en matière de développement durable et en rendre compte au public;
- évaluer les effets de nos programmes, de nos politiques et de nos plans sur l'économie, la société et l'environnement, qui mènent à un processus décisionnel intégré et éclairé; et miser sur le développement durable en vue de permettre l'exécution efficace et innovatrice des programmes;
- surveiller et mesurer les progrès réalisés en matière de développement durable et présenter des rapports à cet égard;



- renforcer les partenariats avec nos clients et partenaires dans le but d'appuyer une responsabilité mutuelle et une collaboration à l'égard des objectifs du développement durable;
- réduire le gaspillage, assurer une utilisation efficace des ressources et nous conformer aux lois sur l'environnement ce qui mènera à une gérance de l'environnement.

### 3.3 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS

Les documents énumérés ci-dessous font partie intégrante de la présente demande de proposition.

En cas de tout conflit ou de toute incohérence entre le libellé de l'un ou l'autre des textes énumérés dans la liste, le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste aura préséance sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur ladite liste :

- a) La présente demande de proposition et toutes ses modifications et les pièces jointes 1-5, à l'exception de la partie 7 « Modèle de contrat » et des annexes A à E;
- b) Les instructions uniformisées de 2003, (2013-06-01) Biens ou services – Exigences concurrentielles, telles qu'elles ont été modifiées à la section 2.3 de la présente DDP;
- c) La partie 7 « Modèle de contrat »;
- d) Les conditions générales 2035 (2013-04-25) telles qu'elles ont été modifiées dans le modèle de contrat à la section 7 de la DDP;
- e) L'annexe A – Énoncé des travaux et toute pièce jointe;
- f) L'annexe B – Base de paiement;
- g) L'annexe C – Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS);
- h) L'annexe D – Exigences pour la solution Synergie de l'ARC;
- i) L'annexe E – Mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS);



## **PARTIE 4 PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION**

### **4.1 GÉNÉRALITÉS**

Un comité formé de représentants de l'ARC évaluera les propositions pour le compte de l'Agence. Les services d'experts-conseils indépendants peuvent être retenus afin d'aider à l'évaluation ou à la validation d'aspects particuliers de la solution proposée. L'ARC se réserve le droit d'embaucher n'importe quel expert-conseil indépendant ou d'employer toute ressource gouvernementale qu'elle juge nécessaire à l'évaluation de toute proposition.

Les propositions seront évaluées conformément aux critères d'évaluations déterminés aux pièces jointes 1 et 2 a 4 et conjointement avec les conditions précisées dans l'Énoncé des travaux (EDT). On encourage les soumissionnaires à traiter de ces critères de façon approfondie pour que leur proposition puisse faire l'objet d'une évaluation complète. Il revient au soumissionnaire de démontrer qu'il respecte les exigences mentionnées dans la demande de soumissions.

Les soumissionnaires sont informés que le simple fait de dresser la liste des expériences sans fournir les renseignements à l'appui permettant de décrire où et comment de telles expériences ont été acquises ne sera pas considéré comme « démontré » aux fins de cette évaluation. Les soumissionnaires ne devraient pas supposer que l'équipe d'évaluation connaît nécessairement l'expérience et les capacités du soumissionnaire ou de toute ressource proposée; toute expérience pertinente doit être démontrée dans la proposition écrite du soumissionnaire.

Le Canada évaluera la soumission uniquement en fonction des documents fournis dans le cadre de la soumission. Le Canada ne tiendra pas compte lors de l'évaluation de la soumission des renvois à de l'information supplémentaire qui n'accompagne pas la soumission, comme les adresses de sites Web où l'on peut trouver de plus amples renseignements ou les manuels ou les brochures techniques qui n'accompagnent pas la soumission.

### **4.2 ÉTAPES DU PROCESSUS DE NÉGOCIATION**

Le processus de sélection visant à déterminer le soumissionnaire retenu se déroulera de la façon suivante :

Nonobstant les étapes 1 et 2 ci-dessous, dans le but d'accélérer le processus d'évaluation, l'ARC se réserve le droit d'effectuer l'étape 3 – Évaluation des propositions financières, simultanément avec les étapes 1 et 2. Si l'ARC décide d'exécuter l'étape 3 avant l'achèvement de l'étape 2, les renseignements contenus dans la proposition financière ne seront pas divulgués à l'équipe chargée de l'évaluation des sections obligatoires et cotées tant que les étapes 1 et 2 ne seront pas terminées. Cependant, si l'autorité contractante est en mesure de constater que la proposition est non recevable, car la proposition financière est incomplète ou comporte une erreur, elle informera l'équipe chargée d'évaluer les sections obligatoires que la proposition est non recevable et qu'elle ne devrait pas être retenue. L'évaluation parallèle de la proposition financière ne peut en aucune façon être interprétée comme signifiant que le soumissionnaire satisfait aux étapes 1 et 2, en dépit de l'énoncé selon lequel « toutes les soumissions respectant les seuils minimaux formulés à l'étape 2 passeront à l'étape 3 ».

Veuillez prendre note que tous les nombres et chiffres utilisés dans les critères cotés par points et l'évaluation financière seront arrondis à deux décimales.

#### **ÉTAPE 1 – ÉVALUATION EN FONCTION DES CRITÈRES OBLIGATOIRES**

Toutes les soumissions seront évaluées pour déterminer si toutes les exigences obligatoires figurant à la pièce jointe 1 « Critères obligatoires » ont été respectées. Seules les soumissions qui respectent TOUTES les exigences obligatoires seront ensuite évaluées conformément à l'étape 2 ci-dessous.

#### **ÉTAPE 2 – ÉVALUATION EN FONCTION DES CRITÈRES COTÉS**

Toutes les propositions qui respectent les critères de l'étape 1 seront évaluées et cotées conformément aux critères cotés par points détaillés à la pièce jointe 2 « Critères cotés par points », pour déterminer la cote totale pour la valeur technique du soumissionnaire. Toutes les soumissions qui respectent les seuils minimaux de l'étape 2 passeront à l'étape 3.



### **ÉTAPE 3 – ÉVALUATION DES PROPOSITIONS FINANCIÈRES**

Seules les propositions conformes sur le plan technique qui respectent toutes les exigences mentionnées aux étapes 1 et 2 seront examinées à cette étape.

Les prix soumis seront évalués afin de déterminer la cote pour le prix d'évaluation de la soumission, telle qu'elle est définie à la pièce jointe 3 « Proposition financière ».

S'il y avait une erreur dans l'établissement des prix calculés de la soumission, le prix et les taux unitaires prévaudraient, et l'établissement des prix calculés sera corrigé au moment de l'évaluation. Toute erreur de quantité dans la soumission sera modifiée de façon à tenir compte des quantités énoncées dans la DDP.

Si le soumissionnaire ne fournit aucun prix (par exemple : l'espace réservé à cette fin est laissé vide ou les lettres « S.O. » ou les mots « sans frais » ou « inclus ») pour un ou plusieurs éléments indiqués à la pièce jointe 1 à la partie 3 « Proposition financière », les étapes suivantes seront suivies :

1. l'autorité contractante de l'ARC informera le soumissionnaire de toute omission dans sa proposition financière et lui donnera la possibilité de retirer sa soumission ou d'accepter le processus suivant :
  - Si le soumissionnaire ne souhaite pas retirer sa soumission, l'ARC utilisera un prix de 0,00 \$ aux fins d'évaluation dans toutes les cellules où des renseignements financiers ont été omis. Le prix de 0,00 \$ sera aussi appliqué à tout contrat résultant, et le soumissionnaire sera tenu de respecter ces prix pendant la période de contrat.
  - Le soumissionnaire doit informer l'autorité contractante de sa décision de retirer la soumission ou d'accepter le processus décrit ci-dessus par écrit, dans les deux (2) jours ouvrables suivant l'avis. Si le soumissionnaire ne répond pas dans les deux (2) jours ouvrables, l'ARC jugera la soumission non recevable et elle sera rejetée.

### **ÉTAPE 4 – MÉTHODE DE SÉLECTION**

#### ***MÉTHODE DE SÉLECTION – COTE COMBINÉE LA PLUS ÉLEVÉE POUR LA VALEUR TECHNIQUE ET LE PRIX***

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit remplir les conditions suivantes :
  - a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;
  - b. respecter tous les critères obligatoires; et
  - c. obtenir le minimum requis de 60% au total pour les critères d'évaluation techniques qui sont soumises à la cotation. L'évaluation est effectuée sur une échelle de 70 points. **OU**
2. Les soumissions qui ne respectent pas a) ou b) ou c) seront déclarées non recevables.
3. La sélection sera fondée sur la cote combinée recevable la plus élevée pour la valeur technique et le prix. Le ratio sera de 70% pour la valeur technique et 30% pour le prix.
4. Pour établir la cote pour la valeur technique, la cote technique générale pour chaque soumission recevable sera déterminée comme suit : le nombre total de points obtenus divisé par le nombre de points maximum disponible, multiplié par le ratio de 70%.
5. Pour établir la cote pour le prix, la cote générale pour le prix de chaque soumission recevable sera déterminée comme suit : le prix évalué du soumissionnaire le plus élevé divisé par le prix de chaque soumissionnaire recevable, multiplié par le ratio de 30%.
6. Pour chaque soumission recevable, la cote pour la valeur technique et la cote pour le prix seront ajoutées pour déterminer la cote combinée.
7. Ni les soumissions recevables obtenu les scores les plus élevés techniques ou celle ayant le prix évalué le plus bas sera pas nécessairement acceptée. Les trois (3) soumissions recevables avec la meilleure note combinée pour le mérite technique et le prix seront recommandés pour l'attribution d'un contrat.



Dans les situations où deux soumissionnaires ou plus obtiennent la même cote totale combinée pour la valeur technique et pour le prix, le soumissionnaire recommandé aux fins d'attribution du contrat sera le soumissionnaire conforme ayant obtenu la cote technique la plus élevée.

Soumis- sionnaire	Points techniques obtenus sur 1 000	Note pour la valeur technique (70 %)	Prix de la soumission	Cote pour le prix (Y) (30 %)	Cote totale combinée (X+Y)
1	620	$620/1\ 000 \times 70 = 43,4$	<b>500 000 \$*</b>	$500\ 000/500\ 000 \times 30 = 30$	73,4
2	650	$650/1\ 000 \times 70 = 45,5$	520 000 \$	$500\ 000/520\ 000 \times 30 = 28,85$	74,35
3	720	$720/1\ 000 \times 70 = 50,4$	580 000 \$	$500\ 000/580\ 000 \times 30 = 25,86$	76,26
4	<b>790</b>	<b><math>790/1\ 000 \times 70 = 55,3</math></b>	<b>700 000 \$</b>	<b><math>500\ 000/700\ 000 \times 30 = 21,43</math></b>	<b>76,73***</b>
5	<b>960**</b>	$960/1\ 000 \times 70 = 67,2$	2 000 000 \$	$500\ 000/2\ 000\ 000 \times 30 = 7,50$	74,7

\* Proposition conforme sur le plan technique dont le prix est le moins élevé (soumissionnaire 1)

\*\* Proposition conforme sur le plan technique ayant obtenu la note la plus élevée (soumissionnaire 5)

\*\*\* Proposition retenue (soumissionnaire 4)

#### **ÉTAPE 5 – SÉLECTION DE L'ENTREPRENEUR**

Les trois (3) soumissionnaires dont la soumission recevable a reçu la cote la plus élevée sera considéré comme le soumissionnaire retenu pour cette exigence et sera recommandé aux fins d'attribution d'un contrat.

#### **ÉTAPE 6 – CONDITIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT**

Le soumissionnaire (s) recommandé aux fins de l'attribution d'un contrat doit respecter les exigences présentées aux pièces jointes 5 « Attestations » et à la partie 6 « Exigences en matière de sécurité, financières et autres exigences » de la présente DDP.

#### **ÉTAPE 8 – ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT**

Les trois (3) soumissionnaires dont la soumission recevable a obtenu la cote la plus élevée et qui répond à l'ensemble des exigences énumérées ci-dessus sera recommandé aux fins d'attribution d'un contrat.



## **PARTIE 5 ATTESTATIONS**

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations requises pour se voir attribuer un contrat.

Le Canada pourra vérifier l'authenticité des attestations fournies par le soumissionnaire pendant la durée de la période d'évaluation des soumissions (avant l'attribution d'un contrat) et après l'attribution d'un contrat. L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour s'assurer que les soumissionnaires respectent les attestations avant l'attribution d'un contrat. La soumission sera déclarée non recevable si on constate que le soumissionnaire a fait de fausses déclarations, sciemment ou non. Le défaut de respecter les attestations, de fournir la documentation connexe ou de donner suite à la demande de renseignements supplémentaires de l'autorité contractante aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

Le soumissionnaire doit envoyer l'original de pièces jointes 4 : « Attestations qui doivent être soumises au moment de la clôture des soumissions » avec sa soumission, au plus tard à la date de clôture de la soumission.

Lorsqu'il est informé par l'autorité contractante, le soumissionnaire enverra l'original de pièces jointes 5: « Attestations qui doivent être soumises avant l'adjudication du marché » remplie au moment et à la date précisés par l'autorité contractante. Les soumissionnaires peuvent toutefois, à leur discrétion, soumettre ces attestations avec leur proposition.

S'il désire d'autres précisions au sujet d'une attestation ou des renseignements généraux, le soumissionnaire devrait communiquer avec l'autorité contractante.



## **PARTIE 6 EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET AUTRE EXIGENCES**

### **6.1 EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ**

Il n'y a aucune exigence relative à la sécurité associée à la présente DDP ou à tout contrat subséquent. Tous les membres du personnel de l'entrepreneur doivent être accompagnés en tout temps lorsqu'ils se trouvent dans les installations de l'ARC.

### **6.2 LISTE DES SOUS-TRAITANTS PORPOSÉS**

Lorsque la soumission comprend le recours à des sous-traitants pour l'exécution des travaux, le soumissionnaire s'engage, à la demande de l'autorité contractante, à fournir une liste de tous les sous-traitants, y compris une description des articles à acheter, une description des travaux à exécuter et l'emplacement où ces travaux seront exécutés. La liste ne devrait pas comprendre l'achat d'articles et de logiciels du commerce, et des articles et du matériel standard fabriqués habituellement par les fabricants dans le cours normal de leurs affaires ou la fourniture des services connexes qui peuvent habituellement faire l'objet de sous-traitance dans le cadre de l'exécution des travaux.



## **PARTIE 7 MODÈLE DE CONTRAT**

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent à tout contrat découlant de la demande de soumissions et en font partie.

### **7.1 RÉVISION DU NOM DU MINISTÈRE**

Toute référence au Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux ou au Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux dans toute clause ou condition du présent document doit être interprétée, suivant le cas, comme étant une référence au commissaire du Revenu ou à l'Agence du revenu du Canada (ARC), selon le cas, à l'exception des clauses suivantes :

1. Instructions, clauses et conditions uniformisées; et
2. Exigences relatives à la sécurité.

### **7.2 RESTRUCTURATION DE L'AGENCE**

Dans les cas où le ministère ou l'organisme de l'autorité contractante est en cours d'être réorganisé, absorbé par un autre ministère ou organisme du gouvernement ou démantelé en entier, le commissaire peut, par remise d'un avis à l'entrepreneur, désigner une autre autorité contractante pour tout le contrat ou pour une partie de ce dernier.

### **7.3 BESOIN**

Fournir les services webinaires conformément à l'annexe A : Énoncé des travaux (EDT) et à l'annexe D: Exigences concernant la solution Synergie de L'ARC ci-jointe et faisant partie du présent contrat, et la proposition de l'entrepreneur en date (aaaa-mm-jj).

### **7.4 PÉRIODE DU CONTRAT**

La durée du contrat est de deux (2) ans à compter de la date d'attribution du marché.

### **7.5 OPTIONS**

#### **7.5.1 OPTION DE PROLONGATION DU CONTRAT**

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus cinq (5) période(s) supplémentaire(s) de une (1) année(s) chacune, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte le fait que, pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.

#### **7.5.2 OPTION D'AJOUTER, DE SUPPRIMER OU DE MODIFIER DES PRODUITS, DES SERVICES ET/OU DES ENDROITS**

En cas de besoin, en raison d'un changement aux exigences prévues par la loi, la politique ou les programmes, l'ARC se réserve le droit d'ajouter ou retirer des produits, services ou des endroits de l'ARC, dans le contrat, ainsi que de modifier des articles.

Dans l'éventualité où l'ARC a besoin d'un produit ou d'un service supplémentaire ou modifié ou elle a besoin qu'une livraison soit effectuée à un lieu de l'ARC qui n'est pas indiqué dans le présent contrat, on demandera à l'entrepreneur de fournir une proposition de prix pour le produit ou le service supplémentaire ou modifié, ou pour le nouveau lieu de l'ARC, en priorité par rapport à tout autre fournisseur potentiel.

L'option d'ajouter, de retirer ou de modifier des produits, des services ou des lieux de livraison de l'ARC peut seulement être exercée par l'autorité contractante et sera indiquée, à des fins administratives seulement, par une modification du contrat.



L'autorité contractante peut exercer l'option à n'importe quel moment avant la date d'expiration du contrat en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur.

## 7.6 REMPLACEMENT OU MISE À NIVEAU DE LA TECHNOLOGIE

Dans l'éventualité où un produit, une composante ou un appareil indiqué à l'annexe A –EDT ou dans la proposition de l'entrepreneur qui a été livré et installé dans un emplacement de l'ARC devient obsolète pendant la durée du contrat et où un remplacement est proposé par l'entrepreneur, le produit, la composante ou l'appareil de remplacement doit fournir un fonctionnement, une exploitabilité, une interface et une configuration égaux ou supérieurs, et soutenir les besoins de la direction indiqués à l'annexe A –EDT ou dans la proposition de l'entrepreneur, et ce, sans coût supplémentaire pour l'ARC. Toute formation requise découlant d'une substitution sera offerte sans frais à l'ARC.

## 7.7 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

Le personnel de l'entrepreneur doit être escorté en tout temps dans les locaux de l'ARC.

## 7.8 RESPONSABLES

### 7.8.1 AUTORITÉ CONTRACTANTE

L'autorité contractante pour le contrat est:

Nom : Brian Marshall

Téléphone : 613.948.2457

Télécopieur : 613.948.2459

Adresse de courriel : [Brian.Marshall@cra-arc.gc.ca](mailto:Brian.Marshall@cra-arc.gc.ca)

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat, et toute modification doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou des travaux qui n'y sont pas prévus, suite à des demandes ou instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

### 7.8.2 CHARGÉ DE PROJET

Le chargé de projet représente l'ARC pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le chargé de projet; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. Ces changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

Tous les travaux découlant du présent contrat doivent être exécutés à la satisfaction du le chargé de projet et responsable de l'inspection ou de son représentant désigné conformément aux conditions des présentes. Si la totalité ou une partie des travaux n'est pas satisfaisante, le chargé de projet se réserve le droit de les rejeter, en tout ou en partie, et d'exiger qu'ils soient refaits avant de recommander le paiement.

Le chargé de projet doit :

- prendre les mesures nécessaires pour obtenir l'accès aux installations et à l'équipement de Sa Majesté;
- examiner et inspecter toutes les factures soumises;
- inspecter et accepter tous les travaux exécutés conformément au contrat;
- décrire les modifications proposées à la portée des travaux.

*À être effectué à l'adjudication du contrat.*



Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Numéro de Téléphone : \_\_\_\_\_

Numéro de Télécopieur : \_\_\_\_\_

Adresse de courriel: \_\_\_\_\_

### 7.8.3 BUREAU DES SERVICES D'ACQUISITION DE L'ARC

Bureau des services d'acquisition de l'ARC apporte un soutien national aux acheteurs de l'ARC, le pouvoir adjudicateur ARC et de l'entrepreneur.

*À être effectué à l'adjudication du contrat.*

Numéro de Téléphone : \_\_\_\_\_

Numéro de Télécopieur : \_\_\_\_\_

Adresse de courriel : \_\_\_\_\_

### 7.8.4 CONTACTS SYNERGIE DE L'ENTREPRENEUR

*À être effectué à l'adjudication du contrat.*

Personne-ressource synergie : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone sans frais : \_\_\_\_\_

Numéro de Télécopieur : \_\_\_\_\_

Adresse de courriel : \_\_\_\_\_

### 7.8.5 REPRÉSENTANT DE L'ENTREPRENEUR

*À être effectué à l'adjudication du contrat.*

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Numéro de Téléphone : \_\_\_\_\_

Numéro de Télécopieur : \_\_\_\_\_

Adresse de courriel : \_\_\_\_\_

## 7.9 PROCESSUS D'AUTORISATION DES TRAVAUX

L'entrepreneur n'amorcera aucun des travaux décrits dans le contrat avant que l'ARC ne l'autorise à procéder aux travaux.

L'ARC autorisera les travaux auprès de l'entrepreneur, à la discrétion de l'ARC, selon l'une des façons suivantes :

- présentation à l'entrepreneur d'un bon de commande (PCO) à l'aide du système de commande de Synergie ou l'envoi à l'entrepreneur d'un achat externe en dehors du système de commande de Synergie, tout tel que décrit à l'annexe D : Exigences aux fins de la solution Synergie de l'ARC;
- présentation du formulaire Autorisation de tâches (AT), signé par l'autorité contractante et envoyé à l'entrepreneur par télécopieur ou courriel. L'ARC se réserve le droit d'envoyer une annulation de toute commande dans les 48 heures suivant l'envoi du message de confirmation de la commande par Synergie. Les retours (autres que les retours aux fins d'échange dans le cas de produits rejetés) et les commandes rectificatives ne seront pas effectués dans le cadre du présent contrat.



## **7.10 AUTORISATION DE TÂCHES / PROCESSUS DE BON DE COMMANDE**

Une autorisation de tâches (AT) ou un bon de commande (PCO) envoyé relativement au contrat de services de webinaire définit l'exécution d'une unité de travail précisée en vue de répondre au besoin d'un client de l'Agence du revenu du Canada (ARC) qui est autorisé de se prévaloir du contrat. Les PCO ne seront envoyés qu'aux soumissionnaires à qui un contrat a été attribué.

Les PCO envoyés relativement au contrat de services de webinaire seront préparés par le chargé de projet de l'ARC de la Direction générale des affaires publiques.

### **AUTORISATION D'ÉTABLIR DES AUTORISATIONS DE TÂCHES ET DES BONS DE COMMANDE RELATIVEMENT AU CONTRAT**

Dans le cadre du contrat de services de webinaire, le directeur de la Division de la passation des marchés de l'ARC délègue l'autorisation d'établir des autorisations de tâches et des bons de commande relativement au contrat de services de webinaire. Toutes les autorisations respecteront toutes les modalités et tous les processus définis dans le présent contrat.

### **PROCESSUS DE DEMANDE DE SOUMISSIONS**

Le processus de demande de soumissions décrit dans cette section sera respecté dans le cadre de l'établissement des autorisations de tâches et des bons de commande en vertu du contrat de services de webinaire.

#### **Phase 1 – Préparation du document d'invitation à soumissionner**

Le gestionnaire de la Direction générale des affaires publiques (DGAP) de l'ARC autorisé à se pourvoir du contrat doit indiquer un besoin de services en vertu du contrat de services de webinaire. Le gestionnaire est le chargé de projet de la demande de soumissions et il choisit une catégorie dans le répertoire des catégories du contrat de services de webinaire. Le chargé de projet élabore un Énoncé des travaux (EDT) pour compléter la description des catégories.

#### **Phase 2 – Distribution de la demande de tâches**

Le chargé de projet distribue la description relative à l'exigence figurant au [Répertoire des catégories] et l'EDT aux entrepreneurs conformément à la méthode de répartition des travaux décrite aux présentes. L'ARC prévoit utiliser l'outil de commerce électronique pour distribuer les demandes de tâches, mais elle se réserve le droit d'établir tout processus qui permet de mieux répondre à ses besoins à cet égard. Le chargé de projet distribuera la demande de tâches aux trois entrepreneurs au cours du volet approprié du concours.

#### **Phase 3 – Entrepreneur prépare et présente les propositions**

Après avoir reçu la demande de tâches, l'entrepreneur doit préparer et présenter une proposition en réponse à la demande de tâches, et ce, dans le délai imparti dans la demande. Sauf indication contraire dans la demande, un entrepreneur doit répondre à une demande de tâches dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

#### **Clarification d'une exigence**

Si un entrepreneur a besoin d'une clarification d'une exigence, il lui incombe de communiquer avec le chargé de projet autorisé identifié dans la demande de tâches pour obtenir des éclaircissements de l'exigence avant de présenter sa proposition. L'entrepreneur peut présenter toute question ou préoccupation concernant la demande



de tâches dans le délai imparti dans la demande de soumissions et il doit les adresser uniquement aux membres du personnel précisés dans la demande de tâches.

Toutes les questions des entrepreneurs, ainsi que les réponses de l'ARC, relatives à une demande de tâches seront mises à la disposition de tous les entrepreneurs qui participent à une demande de tâches. Le défaut de l'entrepreneur de respecter cette condition entraînera l'exclusion de la proposition de l'entrepreneur.

### **Contenu d'une proposition**

Dans le cadre de sa proposition, l'entrepreneur doit fournir le ou les taux fermes par scénario. L'entrepreneur ne doit pas proposer un taux qui est supérieur au taux maximum prévu au contrat de services de webinaire de l'entrepreneur. L'entrepreneur ne doit inclure aucune prime, mise en garde ni aucun avenant qui ont pour effet d'augmenter le taux maximum.

### **Étape 1 – Propositions acheminées au chargé de projet**

À la fin de la période de demande de propositions, lorsque les propositions de tous les entrepreneurs ont été reçues à l'aide de l'outil de commerce électronique de l'ARC, les propositions chiffrées seront évaluées par le chargé de projet qui a amorcé l'exigence.

### **Étape 2 – Chargé de projet évalue les propositions**

Il incombe entièrement au chargé de projet responsable de l'exigence d'évaluer les propositions et de consigner l'évaluation. Le chargé de projet examine d'abord les propositions aux fins de conformité aux exigences précisées dans la demande de tâches et dans l'EDT. Le chargé de projet rejette toute proposition qu'il juge non conforme.

Le chargé de projet évaluera les propositions conformes des entrepreneurs uniquement en fonction du prix global.

### **Étape 3 – Chargé de projet consigne l'évaluation**

Le chargé de projet consignera toutes les décisions relatives à la proposition des entrepreneurs, y compris les documents à l'appui.

### **Étape 3A – Chargé de projet choisit une proposition à retenir**

Selon les résultats de l'examen des propositions, le chargé de projet choisit l'entrepreneur retenu pour répondre à l'exigence et il établit une autorisation de tâches et un bon de commande à l'intention de l'entrepreneur retenu.

### **Étape 3B – Chargé de projet ne choisit pas une proposition à retenir**

Si, selon l'examen des propositions, le chargé de projet détermine qu'aucune des propositions n'a répondu à toutes les attentes de l'ARC établies dans la demande de tâches, il peut demander de relancer le processus de demande de soumissions.



#### **Phase 4 – Attribution de l'autorisation de tâches et du bon de commande**

Les bons de commande attribués en vertu des contrats devront préciser clairement les travaux à exécuter pendant toute la période visée par l'autorisation de tâches et le bon de commande et ils seront fondés sur la demande de tâches et respecteront les modalités du contrat.

Le chargé de projet attribuera une autorisation de tâches et un bon de commande à l'entrepreneur retenu. Les documents de la demande de tâches seront intégrés à l'autorisation de tâches et au bon de commande et, par référence, les modalités du contrat et la proposition de l'entrepreneur relative à la demande de tâches y seront également intégrées. L'autorisation de tâches et le bon de commande autoriseront l'entrepreneur à procéder en fonction des exigences techniques convenues et des dates de début et de fin.

L'entrepreneur ne commencera les travaux que lorsqu'il aura reçu une autorisation de tâches et un bon de commande approuvés de l'autorité contractante. L'entrepreneur reconnaît qu'une partie du travail ou tout le travail accompli en l'absence de l'autorisation de tâches et du bon de commande mentionnés sera effectué à ses propres risques et que l'ARC ne sera donc pas responsable du paiement à moins que l'autorité contractante fournisse les dits documents.

#### **Phase 5 – Début des travaux**

L'entrepreneur choisi aux fins d'une autorisation de tâches et d'un bon de commande découlant du contrat de services de webinaire doit amorcer les travaux conformément à la date de début indiquée dans l'autorisation de tâches et le bon de commande.

#### **Limites financières**

Le coût total estimatif autorisé pour chaque autorisation de tâches et bon de commande ne doit pas être dépassé, sauf si une autorisation est autorisée par une modification officielle de l'autorisation de tâches et du bon de commande et jusqu'à ce que cette autorisation soit obtenue. Aucune modification d'une autorisation de tâches et d'un bon de commande ne liera l'entrepreneur ou l'ARC, à moins que le chargé de projet n'établisse par écrit une modification officielle de l'autorisation de tâches et du bon de commande. De même, l'ARC ne sera pas responsable du rajustement de prix d'une autorisation de tâches et d'un bon de commande découlant d'une modification de l'autorisation de tâches et du bon de commande, à moins que la modification ne soit autorisée par écrit par le chargé de projet.

##### **7.10.1 LIMITE D'AUTORISATION DE TÂCHES**

**Le chargé de projet peut autoriser des autorisations de tâches distinctes jusqu'à concurrence de 25 000 \$, la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée incluse, y compris toute révision.**

**Toute autorisation de tâches devant être établie selon un montant supérieur à cette limite doit être autorisée à la fois par le chargé de projet et l'autorité contractante avant son établissement.**

##### **7.10.2 GARANTIE DES TRAVAUX MINIMUMS - TOUS LES TRAVAUX - D'AUTORISATIONS DE TÂCHES**

1. Dans cet article,  
"Valeur maximale du contrat" signifie le montant indiqué dans le «Limitation des dépenses" clause figurant dans le contrat;  
"Valeur minimale du contrat" signifie 5,000.00 \$
2. L'obligation du Canada en vertu du contrat consiste à demander des travaux jusqu'à concurrence de la valeur minimale du contrat ou, au choix du Canada à, à payer l'entrepreneur à la fin du contrat,



conformément au paragraphe 3. En contrepartie de cette obligation, l'entrepreneur s'engage à se tenir prêt, pendant toute la durée du contrat pour exécuter les travaux décrits dans le contrat. Responsabilité maximale du Canada pour le travail effectué en vertu du contrat ne doit pas dépasser la valeur maximale du contrat, à moins d'une augmentation autorisée par écrit par l'autorité contractante.

3. Dans le cas où le Canada ne demande pas de travaux dans le montant de la valeur minimale du contrat pendant la période du contrat, le Canada doit verser à l'entrepreneur la différence entre la valeur minimale du contrat et le coût total des travaux demandés.

4. Canada n'aura aucune obligation envers l'entrepreneur en vertu du présent article si le Canada résilie le contrat en totalité ou en partie pour manquement..

## 7.11 GUIDE DES CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES D'ACHAT CUA

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

## 7.12 CONDITIONS GÉNÉRALES

2035 (2013-04-25), Conditions générales - -- besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

L'article 02 intitulée «Clauses et conditions uniformisées », est par la présente modifiée afin de supprimer la phrase « Conformément à la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, L.C., 1996, ch. 16, ». Le reste de l'article 02 demeure inchangé.

L'article 16 intitulée « Période de paiement » ne s'applique pas aux paiements effectués par cartes de crédit.

L'article 17 intitulée « Intérêt sur les comptes en souffrance » – Intérêt sur les comptes en souffrance ne s'applique pas aux paiements effectués par cartes de crédit.

L'article 22 intitulée «Confidentialité», paragraphe 6 est par la présente modifiée afin de supprimer la phrase : « le Manuel de la sécurité industrielle de TPSGC et ses suppléments», et insérer « les Exigences en matière de sécurité pour la protection des renseignements de nature délicate » émises par l'ARC, Direction de la sécurité et des affaires internes . Le reste de l'article 22 demeure inchangé.

L'article 41 intitulée « Code de conduite et attestations – contrat », paragraphe 1: est supprimé en entier et remplacée par:

1. L'entrepreneur doit aussi se conformer aux modalités du présent article.

## 7.13 PROTOCOLE D'IDENTIFICATION DE L'ENTREPRENEUR

L'entrepreneur doit s'assurer que chacun de ses employés, représentants officiels, directeurs, agents et sous-contractants (« représentant de l'entrepreneur ») se conformeront aux exigences d'auto-identification suivantes :

1. Le représentant de l'entrepreneur qui assiste à une rencontre interne ou externe du Gouvernement du Canada doit s'identifier comme étant le représentant de l'entrepreneur avant que la rencontre ne débute afin que chaque participant soit au courant que les participants ne sont pas tous des employés du gouvernement.
2. Au cours de l'exécution de n'importe quel travail sur un site du Gouvernement du Canada, chaque représentant de l'entrepreneur doit en tout temps être clairement identifié en tant que représentant de l'entrepreneur.
3. Si le représentant de l'entrepreneur doit se servir du système de courrier électronique dans l'exécution du travail, l'individu devra alors clairement s'identifier comme un employé non gouvernemental dans tous les courriers électroniques dans le bloc de signature ainsi que sous « propriétés ». Ce protocole d'identification devra aussi être utilisé dans toute autre correspondance, communication et documentation.



#### **7.14 ACCÈS AUX INSTALLATIONS ET À L'ÉQUIPEMENT**

Les installations, l'équipement, les documents et le personnel du Canada ne sont pas automatiquement mis à la disposition de l'entrepreneur. Si ce dernier doit accéder aux locaux, aux systèmes informatiques (réseau de micro-ordinateurs), à l'espace de travail, aux téléphones, aux terminaux, à la documentation et au personnel du Canada dans l'exécution des travaux, il devra en informer l'autorité contractante en temps opportun. Si la demande d'accès de l'entrepreneur est approuvée par le Canada et que des dispositions sont prises à cet égard, l'entrepreneur, ses sous-traitants et ses employés doivent se conformer à toutes les conditions qui s'appliquent au lieu de travail. De plus, l'entrepreneur doit s'assurer que les installations et l'équipement sont uniquement utilisés aux fins d'exécution du contrat.

#### **7.15 INSIGNE D'IDENTITÉ**

Toute personne assignée à l'exécution de travaux sur des lieux de travail du gouvernement doit porter, à un endroit visible, l'insigne d'identité qui lui a été remise par le Canada.

#### **7.16 EMPLACEMENT - RÈGLEMENTS**

L'entrepreneur doit se conformer à toutes les règles, instructions et directives en vigueur à l'emplacement où les travaux sont exécutés.

#### **7.17 LIEU DE L'EXÉCUTION DES TRAVAUX**

Tous les travaux prévus au contrat seront exécutés dans les locaux de l'entrepreneur.

#### **7.18 MATÉRIEL FOURNI PAR LE GOUVERNEMENT**

1. Tous les documents manuscrits, les textes, les illustrations, les bandes pour ordinateur, les disquettes, les bandes sonores, les conceptions graphiques, les plaques, les gravures, les négatifs, les positifs et les autres matériaux fournis par le Canada à l'entrepreneur ou payés par le Canada demeurent la propriété du Canada et doivent être appelés « fournitures de l'État ». Tous les biens, qui sont au Canada ou dont le titre est dévolu au Canada, doivent être remis au Canada, sur demande du ministre.
2. Lorsqu'un paiement est effectué à l'entrepreneur sous forme de paiement partiel, d'avance comptable ou autrement, en acquittement ou à l'égard de quelque matériau, élément, ouvrage en cours ou ouvrage fini, le titre auxdits biens ainsi payés passe et demeure au Canada, et l'entrepreneur est responsable desdits biens, pourvu qu'il soit entendu et convenu qu'une telle dévolution de titre au Canada ne constitue pas une acceptation par le Canada desdits matériau, élément, ouvrage en cours ou ouvrage fini, ni ne dégage l'entrepreneur de son devoir d'exécuter l'ouvrage en conformité des exigences du contrat.
3. Tous les objets compris dans les fournitures de l'État doivent être employés par l'entrepreneur aux seuls fins du contrat et sont et demeurent en tout temps la propriété du Canada. Autant que possible, l'entrepreneur doit tenir des états fidèles de toutes les fournitures de l'État et les marquer comme la propriété du Canada.
4. Toutes les fournitures de l'État (sauf les objets installés ou incorporés dans l'ouvrage) doivent être remises au Canada, sur demande, dans l'état où elles étaient lors de leur livraison à l'entrepreneur. Toutefois, l'entrepreneur ne sera pas responsable des pertes ou dommages dus à l'usure ordinaire ou à des causes indépendantes de sa volonté.
5. Sauf stipulation contraire du contrat, l'entrepreneur n'assure aucune des fournitures de l'État. Il doit prendre un soin raisonnable et convenable de tous les biens, dont le titre est dévolu au Canada, qui se trouvent dans ses établissements ou locaux ou à proximité de ceux-ci, ou qui sont autrement en sa possession ou sous son autorité, et il est responsable des pertes ou dommages imputables à sa négligence, mais non des pertes ou dommages dus à l'usure normale.



## 7.19 BASE DE PAIEMENT

L'entrepreneur sera payé un prix lot ferme pour les produits ou services décrits à l'annexe A – EDT, conformément au calendrier des paiements fournis à l'annexe B – Base de paiement.

### LIMITATION DES DÉPENSES - AUTORISATIONS DE TÂCHES

En contrepartie de l'exécution satisfaisante de toutes ses obligations en vertu de l'autorisation de tâches autorisée (TA) / Carte de bon de commande (BCP), l'entrepreneur sera payé un prix de lot ferme (s) en conformité avec la base de paiement, à l'annexe A, comme indiqué dans le TA / PCO autorisé. Les taxes applicables sont en sus..

## 7.20 LIMITE DE PRIX

Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour tout changement à la conception, toute modification ou interprétation des travaux, à moins que ces changements à la conception, ces modifications ou ces interprétations n'aient été approuvés par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.

## 7.21 MODALITÉS DE PAIEMENT

Un paiement par l'ARC à l'entrepreneur pour les travaux réalisés sera effectué comme suit :

### 7.21.1 Paiement unique

Le Canada paiera l'entrepreneur lorsque les travaux auront été exécutés et réalisés conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

- a) une facture exacte et complète et tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c) les travaux réalisés ont été acceptés par le Canada.

## 7.22 MODE DE PAIEMENT

Canada paiera l'entrepreneur au moyen de l'un des modes de paiement suivant, selon ce qui est déterminé par l'autorité contractante au moment de l'attribution du contrat. À sa seule discrétion, l'ARC peut modifier le mode de paiement en tout temps pendant la période du contrat, y compris toute prorogation à celui-ci.

L'entrepreneur est seul responsable de s'assurer que son organisation a le droit de recevoir un paiement du gouvernement du Canada.

### 7.22.1 Paiement par carte de crédit

L'entrepreneur devra accepter les cartes d'achat du gouvernement du Canada (cartes de crédit) pour le paiement des produits et des services décrits aux présentes. Les paiements par carte de crédit ne seront pas assujettis à l'article 18 – « Période de paiement » et à l'article 19 – « Intérêt sur les comptes en souffrance », tel qu'il est établi dans les conditions générales 2030 (2013-04-25) faisant partie du présent contrat

La carte d'achat de l'ARC est actuellement une **MasterCard** fournie par la Banque de Montréal. À tout moment pendant la durée du contrat, y compris pendant toute période d'option exercée, l'ARC se réserve le droit de modifier le type ou le fournisseur de sa carte d'achat.

### 7.22.2 Paiement par chèque

L'entrepreneur devra accepter les chèques du gouvernement du Canada pour le paiement des produits et des services décrits aux présentes. Les paiements par chèque seront assujettis à l'article 16 – « Période de paiement » et à l'article 17 – « Intérêt sur les comptes en souffrance », tel qu'il est établi dans les conditions générales 2035 (2013-04-25) faisant partie du présent contrat.



## 7.23 RÉSILIATION ET REMBOURSEMENT À LA COURONNE

Nonobstant l'article 30 de 2035 (2013-04-25) « Résiliation pour raisons de commodité », Conditions générales – besoins plus complexes de services, dans le cas de résiliation de services pour lesquels un paiement anticipé serait versé, les frais jusqu'à la date de résiliation seront calculées au prorata sur une base d'une année de douze (12) mois et de mois de trente (30) jours et l'Entrepreneur devra immédiatement rembourser au Canada la partie non-remboursée du paiement anticipé et payer au Canada les intérêts afférents, de la date du paiement anticipé à la date du remboursement, au taux d'escompte annuel établi par la Banque du Canada en vigueur à la date du paiement anticipé, plus 1¼ pourcent par année.

## 7.24 VÉRIFICATION DISCRÉTIONNAIRE

L'attestation de l'entrepreneur à l'effet que le prix ou taux indiqué n'est pas supérieur au plus bas prix ou taux demandé à toute personne, y compris au meilleur client de l'entrepreneur, pour des biens, services ou les deux de qualité et de quantité semblables, peut faire l'objet d'une vérification des comptes par le gouvernement, à la discrétion du Canada, avant ou après que l'entrepreneur n'ait été payé.

Si la vérification des comptes démontre que l'attestation est erronée après que le paiement ait été versé à l'entrepreneur, ce dernier doit, à la discrétion du Canada, rembourser au Canada le montant qui est supérieur au plus bas prix ou taux ou autoriser le Canada à retenir le montant en le déduisant de toute somme payable à l'entrepreneur en vertu du contrat.

Si la vérification des comptes démontre que l'attestation est erronée avant que le paiement ne soit effectué, l'entrepreneur convient que le Canada ajustera les factures en suspens, en fonction des résultats de la vérification. En outre, il est entendu que si le contrat est toujours en vigueur au moment de la vérification, le prix ou taux sera réduit en fonction des résultats de la vérification des comptes.

## 7.25 FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SUBSISTANCE

L'ARC ne couvrira pas les frais de déplacement et subsistance.

## 7.26 DOMMAGES-INTÉRÊTS FIXÉS À L'AVANCE

### 1. DOMMAGES-INTÉRÊTS POUR LA NON CONFORMITÉ AVEC SYNERGIE

- a) Dans le cas où l'entrepreneur n'arrive pas à satisfaire aux exigences de Synergie et les Temps de réponse et de résolution précisées à l'annexe E : Exigences concernant la solution Synergie de l'ARC dans les délais précisés dans le contrat, l'entrepreneur accepte de payer à l'ARC les dommages-intérêts pour chaque heure de retard, ou d'une partie de celle-ci, pour le temps passé par le Bureau des services d'acquisition de l'ARC traitant tout problème qui se produit en raison du défaut de l'entrepreneur de satisfaire aux exigences de Synergie de l'ARC selon le calcul suivant :

Le calcul du taux horaire est basé sur le salaire actuel d'un SP-06 de niveau 3, y compris la prime de bilinguisme et une prime de 20 % représentant les prestations. Le salaire pour ce groupe professionnel se trouve à la page suivante : <http://www.cra-arc.gc.ca/crrs/wrknng/pyrts/sp-fra.html>.

Le montant des dommages-intérêts est calculé de la façon suivante :  $[(\text{SP-06, niveau 3} + \text{prime au bilinguisme}) * 1,2] / (261 \text{ jours} * 7,5 \text{ heures}) = \text{montant horaire des dommages-intérêts}$ .

Toute l'heure supplémentaire requise après une journée de 7,5 heures sera calculée en utilisant le montant de chaque jour civil multiplié par 1,5.

Le montant total des dommages-intérêts ne doit pas dépasser 10 % de la valeur du contrat.

- b) L'ARC et l'entrepreneur conviennent que le montant prédéterminé représente l'estimation la plus près des pertes encourues par le Canada dans l'éventualité d'un tel manquement et que ce montant ne constitue pas une pénalité et ne doit pas être perçu comme tel.



- c) L'ARC aura le droit de retenir, de se faire rembourser, de déduire ou de se faire compenser des sommes dues à n'importe quel moment de l'ARC à l'entrepreneur de tous dommages-intérêts exigibles et non payés conformément à cette section.
- d) Ces dispositions ne doivent en aucun cas être perçues comme limitant les droits et recours auxquels l'ARC pourrait autrement se prévaloir conformément au contrat.

## 7.27 INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION

- 1. L'entrepreneur doit soumettre les factures conformément à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne peuvent être soumises avant que tous les travaux qui y sont mentionnés soient achevés.
- 2. Les factures doivent être distribuées de la façon suivante :
  - a) L'original et une (1) copie doivent être envoyés au responsable du projet du contrat, mentionné à l'article « Responsables », aux fins d'attestation et de paiement.
  - b) La facture originale doit être envoyée au responsable du projet ou technique du contrat en format électronique .pdf.
  - c) Une (1) copie doit être envoyée à l'autorité contractante mentionnée sous l'article intitulé « Responsables » du contrat.

## 7.28 FACTURATION - COMMANDES DANS SYNERGIE

- a) Commandes dans Synergie (y compris les bons de commande)

### Pour les biens

Un bordereau de marchandises doit être soumis sur le propre formulaire de l'entrepreneur, doit être inclus à l'expédition et doit fournir les renseignements suivants :

- a. la date;
- b. le nom et l'adresse du destinataire;
- c. l'article ou le numéro de référence;
- d. le numéro d'inscription à la TPS/TVH de l'entrepreneur;
- e. le montant facturé sur la carte d'achat (sans les taxes applicables, le cas échéant);
- f. le montant des taxes applicables, le cas échéant, inscrit séparément.

### Pour les services

L'entrepreneur doit fournir un sommaire écrit des services fournis. Le sommaire doit préciser le nom de l'entrepreneur, son adresse, le numéro d'inscription à la TPS de l'entrepreneur, le numéro de commande de Synergie, le nom de l'acheteur, la date à laquelle le service a été rendu, la description du service, le coût (avant taxes), le montant des taxes et le total (taxes applicables comprises).

- a) Autorisations de tâches et achats externes

- 1. L'entrepreneur doit présenter les factures conformément à la section intitulée « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne peuvent être soumises avant que tous les travaux qui y sont mentionnés soient achevés.
- 2. Les factures doivent être distribuées de la façon suivante.



- a) L'original et une (1) copie doivent être acheminés au chargé de projet identifié dans la section du contrat intitulée « Responsables », de contract aux fins d'attestation et de paiement.
- b) Une (1) copie doit être acheminée à l'autorité contractante identifiée dans la section du contrat intitulée « Responsable » au contrat.
- c) Une (1) copie doit être acheminée à le destinataire. (La personne à qui les marchandises sont expédiées).

## 7.29 ATTESTATIONS

Le respect des attestations et documentation connexe fournies par l'entrepreneur avec sa soumission est une condition du contrat et pourra faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant la durée du contrat. En cas de manquement à toute déclaration de la part de l'entrepreneur, à fournir la documentation connexe ou encore si on constate que les attestations qu'il a fournies avec sa soumission comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier le contrat pour manquement conformément aux dispositions du contrat en la matière.

## 7.30 DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'objectif de l'Agence est de promouvoir les initiatives de développement durable en achetant, dans la mesure du possible, des produits écologiques, ainsi qu'en encourageant les fournisseurs d'appliquer des pratiques exemplaires en ce qui concerne l'emballage et la livraison en vue de réduire les répercussions sur l'environnement.

Afin d'aider l'ARC à réaliser ces objectifs, l'entrepreneur sera responsable de ce qui suit :

- s'assurer que tous les employés sont tenus responsables de l'observation des lois et des règlements applicables portant sur l'environnement et qu'ils signalent immédiatement à l'ARC toute violation ou toute autre inconduite;
- chercher continuellement des façons à intégrer des principes et des pratiques respectueux de l'environnement à ses activités.

## 7.31 COENTREPRISES

Si un contrat est attribué à une coentreprise, tous les membres de la coentreprise seront conjointement et solidairement responsables ou individuellement responsables de l'exécution de tout contrat subséquent.

Dans le cas d'une coentreprise contractuelle, aucun différend, aucune réclamation ou action en dommages-intérêts, qu'il soit fondé sur un contrat, un délit civil ou toute autre théorie du droit, découlant de quelque façon que ce soit de la demande de propositions, du contrat ou de tout document connexe ou émis par la suite, y compris, sans pour autant s'y limiter, les autorisations de travaux et les modifications au contrat, ne peut être présenté ou intenté contre l'ARC, y compris, sans pour autant s'y limiter, l'ensemble de ses agents et de ses employés ou de ses mandataires, à moins que chaque membre de la coentreprise soit partie à un tel différend, ou à une telle réclamation ou action en dommages-intérêts (selon le cas).

Le soumissionnaire devra obtenir, au préalable, l'approbation écrite de l'autorité contractante pour tout changement à la composition d'une coentreprise contractuelle après l'attribution du contrat. Tout changement à la composition d'une coentreprise contractuelle après l'attribution d'un contrat sans l'approbation écrite préalable de l'autorité contractante sera réputé être un manquement aux obligations en vertu du contrat.

La coentreprise déclare et garantit avoir désigné (**inscrire le nom approprié au moment de l'attribution du contrat**), « le membre principal », et lui avoir accordé les pleins pouvoirs pour agir à titre de représentant de l'ensemble des membres en vue de signer des documents relatifs au contrat, y compris, sans pour autant s'y limiter, les modifications au contrat et les autorisations de travaux.

S'il s'agit d'une coentreprise contractuelle, les paiements qui lui sont dus doivent tous être versés au membre principal de la coentreprise par l'Agence du revenu du Canada. Tout paiement versé au membre principal de la



coentreprise sera réputé l'avoir été à la coentreprise et constituera une libération à l'égard de l'ensemble des membres de la coentreprise.

En signifiant un avis au membre principal de la coentreprise, l'Agence du revenu du Canada sera réputée avoir signifié cet avis à tous les membres de la coentreprise.

### 7.32 LOIS APPLICABLES

Le contrat doit être interprété et régi, et les relations entre les parties déterminées, en vertu des lois en vigueur en Ontario.

### 7.33 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS

En cas de tout conflit ou de toute incohérence entre le libellé de l'un ou l'autre des textes énumérés dans la liste, le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste aura préséance sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur ladite liste.

- a) les articles de la convention;
- b) les Conditions générales 2035 (2013-04-25), besoins plus complexes de services
- c) l'Annexe « A », Énoncé des travaux;
- d) l'Annexe « B », Base de paiement;
- e) l'Annexe « C », Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- f) l'Annexe « D », Exigences concernant la solution Synergie de l'ARC;
- g) l'Annexe « E », Mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS);
- h) le bon de commande (PCO) au moyen du système de commande Synergie;
- i) La demande de proposition no 1000303733 datée du 2013-08-26 y compris toutes les modifications qui lui sont apportées;
- j) La proposition de l'entrepreneur datée du \_\_\_\_\_, (*inscrire la date de la soumission*) (*si la soumission a été clarifiée, insérer au moment de l'attribution du contrat : « clarifiée le \_\_\_\_\_ » et inscrire la ou les dates des clarifications.*

### 7.34 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE

L'entrepreneur est responsable de décider s'il doit s'assurer pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance souscrite ou maintenue par l'entrepreneur est à sa charge ainsi que pour son bénéfice et sa protection. Elle ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.

### 7.35 RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES DIFFÉRENDS (RED)

#### **NÉGOTIATION SUIVIT D'UNE MÉDIATION OBLIGATOIRE, PUIS D'UN ARBITRAGE OU D'UN LITIGE, Y COMPRIS LA POSSIBILITÉ D'UN TRIBUNAL ADMINISTRATIF**

En cas de différend entre les parties découlant du présent contrat ou lié à ce contrat ou de toute infraction au contrat, les parties conviennent de se rencontrer, de négocier de bonne foi et de tenter de résoudre le différend à l'amiable sans avoir recours aux tribunaux. Si les parties ne réussissent pas à résoudre le différend au moyen de négociations dans les dix (10) jours ouvrables, elles conviennent de faire appel à un seul médiateur sélectionné conjointement par les parties afin de faciliter le règlement du différend. Le médiateur sera choisi à partir d'une liste des médiateurs qualifiés, tenue à jour par l'Agence du revenu du Canada. Tous les coûts seront assumés à parts égales par les parties en litige.



Si un différend ne peut pas être réglé au cours d'une période de quinze (15) jours civils suivant la nomination du médiateur, ou si les parties ne peuvent pas choisir de médiateur dans les quinze (15) jours civils suivant la date de l'envoi par une partie à une autre de l'avis d'intention de procéder à la médiation, ou toute autre période plus longue convenue par les parties, les parties auront le droit de faire appel à tout autre recours légal, y compris, sans toutefois s'y limiter, un arbitre ou un juge.

Toutes les défenses reposant sur l'expiration d'un délai doivent être suspendues jusqu'à ce que la médiation prenne fin.

### **Annexes**

Les annexes suivantes s'appliquent au contrat et en font partie intégrante:

ANNEXE A: ÉNONCÉ DES TRAVAUX

ANNEXE B: BASE DE PAIEMENT

ANNEXE C: LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

ANNEXE D: EXIGENCES CONCERNANT LA SOLUTION SYNERGIE DE L'ARC.

ANNEXE E: MISE À L'ESSAI DE LA VALIDATION DE LA CONFORMITÉ À SYNERGIE (VCS)



## PIÈCES JOINTES 1: CRITÈRES D'ÉVALUATION OBLIGATOIRES

### 1. PROCÉDURES D'ÉVALUATION

L'évaluation des propositions s'effectuera en fonction de tous les critères obligatoires énumérés ci-après. On considérera comme non conformes les propositions qui ne respectent pas de manière satisfaisante à TOUS ces critères et, par conséquent, elles seront à juste titre exclues de la procédure.

### 2. CRITÈRES TECHNIQUES OBLIGATOIRES

L'évaluation des propositions s'effectuera en fonction de tous les critères obligatoires énumérés ci-après. Le soumissionnaire doit fournir des documents à l'appui joints à sa proposition, conformément à la demande de l'ARC, afin de démontrer que chaque exigence technique obligatoire a été respectée. Les soumissions qui ne répondent pas à toutes les exigences obligatoires seront jugées non conformes.

- O1 La proposition du soumissionnaire DOIT démontrer clairement le respect de chacune des exigences techniques minimales suivantes :
1. Format du fichier – MP4 pour les vidéos et MP3 pour l'audio. D'autres formats suggérés comprennent WEBM, SWF, WMV, MOV, RealPlayer, MPEG et WAV. Il doit prendre en charge et inclure le sous-titrage codé intégré et une transcription doit être fournie (tant pour la version française que pour la version anglaise).
  2. Codification des données – H.264.
  3. Fréquence d'image par seconde (FIS) estimative – plus ou moins 29,98.
  4. Bits par seconde (BIT/S) estimatifs – de 50 kbps à 384 kbps.
  5. Dimensions – 640 x 361 pour les fichiers de haute qualité et 480 x 361 pour les fichiers de qualité inférieure.
  6. Il doit offrir les taux de bit et les tailles 16 x 9 de vidéo selon la gamme indiquée ci-dessous :
    - 854 x 480 – 900 SBC+
    - 768 x 432 – 750 SBC+
    - 640 x 360 – 480 SBC+
    - 512 x 288 – 340 SBC+
    - 320 x 180 – 220 SBC+
- O2 La proposition du soumissionnaire DOIT démontrer une expérience minimale de cinq (5) années à fournir des services de webinaire au public.
- O3 Le soumissionnaire DOIT présenter un résumé comptant jusqu'à cinq (5) services de webinaire fournis au cours des cinq (5) dernières années au moment de clôture de la soumission. Chaque résumé des services de webinaire doit comprendre les renseignements suivants :
- Date de diffusion
  - Taille du public visé
  - Nom et coordonnées du client (peuvent être utilisés pour valider les renseignements fournis)
  - Exigences linguistiques
  - Exigences techniques
  - Nombre des véritables participants
  - Exigences de postproduction.
- O4 La proposition des soumissionnaires DOIT inclure un vidéoclip d'un webinaire récent\*. La durée du vidéoclip ne doit pas dépasser dix (10) minutes et il doit être joint à la proposition sous forme de CD/DVD ou de clé USB en format MP4 ou WMV.
- \*« récent » s'entend de un (1) an de la date de clôture de la présente DDP.



## PIÈCES JOINTES 2: CRITÈRES DE COTATION NUMÉRIQUE

On évaluera séparément les propositions techniques en fonction des critères d'évaluation énumérés ci-dessous. Lorsque la proposition du soumissionnaire ne fera pas état d'un des critères de cotation, on attribuera alors pour ce critère la cote zéro.

Les propositions qui n'obtiennent pas la note globale minimale de 60 % seront considérées non conformes et seront rejetées.

Critères		Échelle de cotation	Max. de points disponibles
<b>C1</b>	Des points seront octroyés à la proposition des soumissionnaires pour une expérience supplémentaire au-delà de l'expérience minimale indiquée au critère obligatoire O2.	<p><b>4 points</b> – plus de 5 années à moins de 6 années</p> <p><b>8 points</b> – 6 années à moins de 8 années</p> <p><b>10 points</b> – plus de 8 années</p>	<b>10 points</b>
<b>C2</b>	Des points supplémentaires seront octroyés à la proposition des soumissionnaires si la description des webinaires présentée aux fins du format MP3 comporte les éléments suivants :	<p><b>5 points</b> – un public moyen de plus de cinq mille (5 000) visualiseurs</p> <p><b>5 points</b> – au moins une utilisation de Skype à titre de moyen de distribution</p> <p><b>5 points</b> – au moins une utilisation d'un téléprompteur</p> <p><b>5 points</b> – au moins une utilisation de sous-titrage codé</p> <p><b>5 points</b> – au moins une prestation de service de traduction simultanée en direct</p> <p><b>5 points</b> – au moins édition de vidéo après le webinaire afin d'établir les chapitres</p> <p><b>5 points</b> – au moins une mise au point après la production</p>	<b>35 points</b>
<b>C3</b>	Des points seront octroyés à la proposition des soumissionnaires en fonction de la qualité du vidéoclip présenté en vue de répondre au critère obligatoire O4.	<p>Le vidéoclip présenté sera évalué en fonction de la qualité des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vidéo (qualité HD, 16*9)</li> <li>• Audio (clair, vif)</li> <li>• Mise en scène (emplacement approprié)</li> <li>• Éclairage (clair et pas trop exposé)</li> <li>• Sous-titrage codé (présent et exact)</li> </ul> <p>Un maximum de <b>cinq (5)</b> points sera octroyé à la proposition des soumissionnaires qui répondent à l'un des éléments énumérés ci-dessus.</p>	<b>25 points</b>
<b>Maximum de points disponibles</b>			<b>/70</b>
Note minimale requise pour être considéré comme conforme (60 %) :			<b>42/70</b>



## PIÈCES JOINTES 3: PROPOSITION FINANCIÈRE

### 1.1 PROPOSITION FINANCIÈRE

Les deux (2) scénarios suivants décrivent les exigences typiques de l'ARC en ce qui concerne les webinaires de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Les soumissionnaires doivent présenter deux (2) propositions chiffrées tout compris; soit une (1) pour chaque scénario énuméré ci-dessous.

Chaque proposition chiffrée doit répondre aux critères suivants :

- comporter une répartition de tous les éléments de coût applicables, conformément aux renseignements figurant à chaque scénario;
- fournir suffisamment de renseignements sur chaque élément de coût afin de permettre une évaluation approfondie;
- des taux maximums en fonds canadiens, en sus des taxes applicables.

Le prix de l'évaluation de la proposition sera calculé par l'attribution de tous les points à la proposition dont les prix **combinés** sont les plus bas et par le calcul proportionnel de toutes les autres propositions conformes.

#### Scénario 1 : Uniquement l'audio

L'ARC offre des services de webinaire dans les deux langues officielles en vue d'appuyer les activités de sensibilisation des diverses directions générales de l'Agence.

L'ARC exige un entrepreneur qui fournira l'équipement, la technologie, le personnel et des locaux appropriés aux fins de la planification, de l'exécution, de la production et de l'enregistrement des webinaires. Le sous-titrage codé au cours d'un webinaire ainsi qu'un compte rendu textuel du webinaire seront également requis.

L'ARC exigera également des capacités d'inscription bilingue (en français et en anglais) et un soutien technique bilingue avant l'inscription et pendant le webinaire.

Les locaux fournis par l'entrepreneur doivent être à une distance maximale de 15 km du cœur du centre-ville d'Ottawa et ils doivent répondre aux conditions suivantes :

- deux salles distinctes qui permettraient à ceux qui offrent la séance de marcher une distance de 50 pieds entre les deux salles, préférablement l'une à côté de l'autre;
- la première salle, destinée à l'enregistrement des webinaires, doit être d'une taille minimale de 100 pieds carrés et elle doit être munie d'un ordinateur à l'intention du présentateur;
- la deuxième salle doit être d'une taille minimale de 200 pieds carrés et être munie de trois ordinateurs ayant accès à Internet aux fins de visualisation et de recherche des réponses aux questions posées par les participants et une imprimante avec papier;

Les salles doivent répondre aux critères suivants :

- propre, confortable et un nombre suffisant de sièges pour tous les meubles nécessaires qui sont propres et en bon état;
- sans interruption – un local tranquille et fermé;
- près de commodités – à une distance de marche maximale de 10 minutes des restaurants ou de la cafétéria;
- disponible pendant au moins une heure après le webinaire en direct;
- offrir la fonction d'un système de gestion des questions qui permet à un sélectionneur de l'ARC d'attribuer les questions à au moins trois experts en la matière.



Le fournisseur doit offrir aux présentateurs une formation afin de donner les présentations webinaires en direct et cette formation devrait inclure la présentation aux présentateurs des personnes responsables de sélectionner et de répondre aux questions à l'aide du logiciel et du matériel applicables afin qu'ils puissent les connaître. La formation doit préparer les présentateurs à effectuer ce qui suit :

- utiliser de façon efficace le logiciel de présentation et les permettre de se familiariser avec la technologie et l'équipement des entrepreneurs;
- exécuter une présentation de façon intéressante;
- promouvoir une interaction utile avec le public, y compris la façon d'aborder les problèmes techniques qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des webinaires en direct.

L'entrepreneur sera responsable de la conception et de la production de la page bilingue d'inscription, de l'inscription en ligne des participants aux webinaires en direct et il assurera un site Web bilingue d'inscription où les participants peuvent s'inscrire et mettre à l'essai leur système. Le site Web d'inscription sera conçu en consultation avec l'ARC. L'entrepreneur doit offrir un site Web bilingue d'inscription dans les vingt (20) jours civils suivant la réception des exigences de l'ARC relatives au type de branding et au contenu. L'entrepreneur devra également faire ce qui suit :

- Fournir des directives aux participants si la capacité maximale de la session est atteinte (le contenu sera fourni par le chargé de projet de l'ARC).
- Fournir un lien à la connexion afin de télécharger Flash sans frais supplémentaires.
- Fournir aux participants une confirmation électronique de leur inscription, des rappels ou d'autres avis et d'autres documents connexes (le contenu bilingue sera fourni par le chargé de projet de l'ARC).
- Enregistrer et convertir les webinaires en direct (en français et en anglais) dans un fichier de format MP3 que l'ARC peut afficher en ligne.
- S'assurer que le matériel de présentation est à la disposition des participants à la session et assurer une diffusion sans heurts des webinaires au public inscrit.
- Dresser une liste de toutes les questions divisées selon les sujets qui ont été présentés par les participants à la session et les fournir au chargé de projet de l'ARC dans un document compatible à Microsoft Word dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'enregistrement du webinaire en direct.

L'entrepreneur fournira des enregistrements en direct d'une durée maximale de 75 minutes chacun pour un nombre maximal de 1 200 participants en ligne par session. La technologie doit répondre aux critères suivants :

- être disponible sans frais supplémentaires tant pour les utilisateurs de haute vitesse que les utilisateurs d'accès par ligne commutée;
- permettre aux participants d'entendre le présentateur;
- assurer la disponibilité de la version électronique des présentations PowerPoint (fournie par l'ARC) aux participants afin qu'elles soient facilement lisibles au cours du webinaire en direct;
- permettre le visionnement des diapositives de la présentation (par le présentateur et les participants);
- permettre aux diapositives de se changer automatiquement, pour tous les participants;
- permettre l'option pour que les participants puissent changer les diapositives manuellement, s'ils le souhaitent;
- prévoir un espace qui permet les questions écrites, à l'aide du texte en direct, qui seront reçues des participants avant et pendant les webinaires qui permettrait à l'orateur ou au présentateur d'y répondre;
- offrir à tous les participants la capacité de visionner toutes les questions;
- permettre des sondages sur demande dont les résultats sont affichés en temps réel;
- permettre les biographies et les photos du présentateur, ainsi qu'une description du webinaire;



- permettre la personnalisation du branding de l'ARC sur tous les écrans auxquels les participants aux webinaires ont accès;
- permettre le panoramique et la variation de focale de la diapositive et de l'écran;
- enregistrer une introduction et une conclusion qui seront incluses dans la conversion de vidéo du webinaire le même jour de la présentation du webinaire en direct;
- assurer le sous-titrage codé pendant les webinaires en direct (et une fois qu'ils sont convertis en vidéos);
- assurer le sous-titrage codé en format Timed Text Markup ([TTML](#)) [1.0 format](#).

L'entrepreneur distribuera un formulaire d'évaluation bilingue standard (fourni par le chargé de projet de l'ARC) en format électronique afin que les participants les remplissent avant de quitter chaque webinaire en direct en vue de recueillir la rétroaction et les commentaires des participants et il présentera l'ensemble des résultats au chargé de projet de l'ARC dans un document compatible à Microsoft Word dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'enregistrement du webinaire en direct.

Le formulaire d'évaluation bilingue sera fourni par le chargé de projet de l'ARC et l'outil de rapports en ligne contenant les données après l'événement doit comprendre les renseignements suivants :

- la durée de la connexion de chaque participant;
- les réponses aux sondages;
- un dossier des questions et des réponses en direct;
- l'emplacement géographique des participants.

L'entrepreneur doit exécuter les tâches suivantes :

- Offrir des séances de formation et de répétition.
- Assurer l'accès à l'espace, à la technologie et à l'équipement.
- Fournir tout le soutien technique, y compris ce qui suit :
  - Des directives bilingues pour les participants sur la façon d'ouvrir la session et de procéder pendant les webinaires en direct. Le chargé de projet de l'ARC approuvera le libellé définitif.
  - Une aide bilingue en ligne (par courriel et/ou clavardage en direct) et une aide téléphonique sans frais pour les participants qui ont des problèmes avec le logiciel et la technologie au moment de l'inscription, de la mise à l'essai de leur système et pendant les sessions de webinaire.
- Assurer un site Web d'inscription bilingue où les participants peuvent s'inscrire et mettre à l'essai leur système afin d'assurer le fonctionnement approprié. Un lien devrait également être fourni aux participants afin de les permettre d'imprimer la présentation et d'autres documents connexes.
- Fournir une page Web bilingue où les présentations PowerPoint et d'autres documents seront mis à la disposition des participants aux fins d'impression. La page Web doit être disponible au moins jusqu'à la conclusion du webinaire.
- Fournir des rappels électroniques aux participants inscrits.
- Produire et enregistrer des webinaires en direct en français et en anglais, y compris une introduction et une conclusion de cinq (5) minutes aux fins d'utilisation dans les vidéos qui seront produits après la tenue du webinaire en direct.
- Convertir les webinaires en direct à un fichier audio MP3, y compris le sous-titrage codé, aux fins d'affichage dans le site Web de l'ARC, dans un format qui est accessible tant par les utilisateurs de haute vitesse que ceux d'accès par ligne commutée.
- Fournir le sous-titrage codé pour chaque webinaire.
- Transcrire les webinaires en direct et l'interaction écrite des participants en Microsoft Word dans une version compatible, y compris les demandes de renseignements techniques et celles liées aux sessions reçues avant et pendant le webinaire en direct.



- Réaliser le montage du vidéo selon la demande du chargé de projet de l'ARC dans les cinq (5) jours suivant la réception des directives relatives au montage. Fournir des copies et les originaux des fichiers sources avant et après le montage, en format numérique.
- Dresser une liste de toutes les questions divisées selon les sujets qui ont été présentés par les participants à la session.
- Fournir le formulaire d'évaluation bilingue standard de l'ARC afin que les participants les remplissent avant de quitter chaque webinaire en vue de recueillir la rétroaction et les commentaires des participants.
- Regrouper les évaluations, ainsi que les résultats des sondages et les données sur les participants, le cas échéant, après chaque webinaire en direct. Fournir les résultats au chargé de projet de l'ARC dans un document compatible à Microsoft Word.
- Transcrire toutes les questions reçues relativement aux problèmes techniques et aux demandes de renseignements techniques, ainsi que les questions relatives au sujet du webinaire.
- Rencontrer le chargé de projet de l'ARC en vue d'échanger des commentaires et une rétroaction sur ce qui a bien fonctionné et ce qui pourrait être amélioré. Il doit également fournir une évaluation finale du webinaire.

## Échéanciers par réalisation attendue (scénario 1)

Réalisations attendues	Choix du moment
1. Séances de formation et de répétition.	Au moins un (1) jour ouvrable avant chaque webinaire prévu.
2. Accès à l'espace, à la technologie et à l'équipement, ainsi qu'aux enregistrements de toutes les sessions de webinaire, y compris une introduction et une conclusion de cinq minutes aux fins d'utilisation dans les vidéos qui seront produits.	Le jour de la session.
3. Soutien technique.	Continue.
4. Site Web bilingue d'inscription.	Dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception des exigences de l'ARC relatives au style et au contenu. Le site Web doit être disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
5. Page Web bilingue (disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7).	Dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception des exigences de l'ARC relatives au branding et au contenu.
6. Rappels électroniques aux participants inscrits.	Trois (3) jours ouvrables avant les webinaraires, ainsi qu'un rappel final le jour du webinaire.
7. Production et enregistrements des webinaraires en direct en français et en anglais.	L'ARC informera l'entrepreneur au moins cinq (5) jours ouvrables avant le webinaire prévu.
8. Les webinaraires en direct convertis à des fichiers audio MP3 ou à des vidéos, y compris le sous-titrage codé, aux fins d'affichage dans le site Web de l'ARC,	Dans les dix (10) jours ouvrables suivant chaque enregistrement.



dans un format qui est accessible tant par les utilisateurs de haute vitesse que ceux d'accès par ligne commutée.	
<b>9.</b> Sous-titrage codé pour chaque webinaire.	Le jour du webinaire et pendant chaque webinaire.
<b>10.</b> Une transcription des webinaires en direct.	Dans les dix (10) jours ouvrables suivant chaque enregistrement.
<b>11.</b> Montage de l'audio; copies et originaux.	Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception des directives relatives à la réalisation du montage provenant du chargé de projet de l'ARC.
<b>12.</b> Une liste de toutes les questions divisées selon les sujets qui ont été présentés par les participants à la session.	Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant chaque enregistrement en direct.
<b>13.</b> Les évaluations, l'ensemble des résultats des sondages et les données sur les participants, le cas échéant, après chaque webinaire en direct. Les résultats seront fournis au chargé de projet de l'ARC dans un document compatible à Microsoft Word.	Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant chaque enregistrement.
<b>14.</b> Regroupement de la rétroaction des participants.	Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant chaque webinaire en direct.
<b>15.</b> Transcriptions toutes les questions reçues relativement aux problèmes techniques et aux demandes de renseignements techniques, ainsi que les questions relatives au sujet du webinaire.	Dans les cinq (5) jours suivant la conclusion de chaque webinaire.
<b>16.</b> Rétroaction et commentaires sur le projet.	Une réunion sera tenue dans les cinq (5) jours ouvrables suivant chaque webinaire en direct.
<b>17.</b> Une évaluation finale du projet.	Dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date du webinaire.



## Scénario 2 : Audio et vidéo

L'ARC offre des services de webinaire dans les deux langues officielles en vue d'appuyer les activités de sensibilisation des diverses directions générales de l'Agence.

L'ARC exige un entrepreneur qui fournira l'équipement, la technologie, le personnel et l'espace approprié aux fins de la planification, de l'exécution, de la production et de l'enregistrement des webinaires. Le sous-titrage codé au cours d'un webinaire ainsi qu'un compte rendu textuel du webinaire seront également requis.

L'ARC exigera également des capacités d'inscription bilingue (en français et en anglais) et un soutien technique bilingue avant l'inscription et pendant le webinaire.

Les locaux fournis par l'entrepreneur doivent être à une distance maximale de 15 km du cœur du centre-ville d'Ottawa et ils doivent répondre aux conditions suivantes :

- deux salles distinctes qui permettraient à ceux qui offrent la séance de marcher une distance de 50 pieds entre les deux salles, préférablement l'une à côté de l'autre;
- la première salle, destinée à l'enregistrement des webinaires, doit être d'une taille minimale de 100 pieds carrés et elle doit être munie d'un ordinateur à l'intention du présentateur;
- la deuxième salle doit être d'une taille minimale de 200 pieds carrés et être munie de trois ordinateurs ayant accès à Internet aux fins de visualisation et de recherche des réponses aux questions posées par les participants et une imprimante avec papier;

Les salles doivent répondre aux critères suivants :

- propre, confortable et un nombre suffisant de sièges pour tous les meubles nécessaires qui sont propres et en bon état;
- sans interruption – un local tranquille et fermé;
- près de commodités – à une distance de marche maximale de 10 minutes des restaurants ou de la cafétéria;
- disponible pendant au moins une heure après le webinaire en direct;
- offrir la fonction d'un système de gestion des questions qui permet à un sélectionneur de l'ARC d'attribuer les questions à au moins trois experts en la matière.

Les entrepreneurs doivent offrir aux présentateurs une formation afin de donner les présentations webinaires en direct et cette formation devrait inclure la présentation aux présentateurs des personnes responsables de sélectionner et de répondre aux questions à l'aide du logiciel et du matériel applicables afin qu'ils puissent les connaître. La formation doit préparer les présentateurs à effectuer ce qui suit :

- utiliser de façon efficace le logiciel de présentation et les permettre de se familiariser avec la technologie et l'équipement de l'entrepreneur;
- exécuter une présentation de façon intéressante;
- promouvoir une interaction utile avec le public, y compris la façon d'aborder les problèmes techniques qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des webinaires en direct.

L'entrepreneur sera responsable de l'inscription en ligne des participants aux webinaires en direct et il concevra et assurera un site Web d'inscription bilingue où les participants peuvent s'inscrire et mettre à l'essai leur système. Le site Web d'inscription sera conçu en consultation avec l'ARC. L'entrepreneur offrira un site Web bilingue d'inscription dans les vingt (20) jours civils suivant la réception des exigences de l'ARC relatives au type de branding et au contenu. L'entrepreneur devra également faire ce qui suit :

- Fournir des directives aux participants si la capacité maximale de la session est atteinte (le contenu bilingue sera fourni par le chargé de projet de l'ARC).
- Fournir un lien à la connexion afin de télécharger Flash sans frais supplémentaires.



- Fournir aux participants une confirmation électronique de leur inscription, des rappels ou d'autres avis et d'autres documents connexes (le contenu bilingue sera fourni par le chargé de projet de l'ARC).
- Enregistrer et convertir les webinaires en direct (en français et en anglais) dans des fichiers de format MP4 et WEBM, grand écran 16 x 9 que l'ARC peut afficher en ligne.
- S'assurer que le matériel de présentation est à la disposition des participants à la session et assurer une diffusion sans heurts des webinaires aux participants.
- Dresser une liste de toutes les questions divisées selon les sujets qui ont été présentés par les participants à la session et les fournir au chargé de projet de l'ARC dans un document compatible à Microsoft Word dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'enregistrement du webinaire en direct.

L'entrepreneur fournira des enregistrements en direct d'une durée maximale de 75 minutes chacun pour un nombre maximal de 1 200 participants en ligne par session. La technologie doit répondre aux critères suivants :

- être disponible sans frais supplémentaires tant pour les utilisateurs de haute vitesse que les utilisateurs d'accès par ligne commutée;
- permettre aux participants d'entendre et de voir le présentateur;
- assurer la disponibilité de la version électronique des présentations PowerPoint (fournie par le chargé de projet de l'ARC) aux participants afin qu'elles soient facilement lisibles au cours du webinaire en direct;
- permettre le visionnement des diapositives de la présentation (par le présentateur et les participants);
- permettre aux diapositives de se changer automatiquement, pour tous les participants;
- permettre l'option pour que les participants puissent changer les diapositives manuellement, s'ils le souhaitent;
- prévoir un espace qui permet les questions écrites, à l'aide du texte en direct, qui seront reçues des participants avant et pendant les webinaires qui permettrait à l'orateur ou au présentateur d'y répondre;
- offrir à tous les participants la capacité de visionner toutes les questions;
- permettre des sondages sur demande dont les résultats sont affichés en temps réel;
- permettre les biographies et les photos du présentateur, ainsi qu'une description du webinaire;
- permettre la personnalisation du branding de l'ARC sur tous les écrans auxquels les participants aux webinaires ont accès;
- permettre le panoramique et la variation de focale de la diapositive et de l'écran;
- enregistrer une introduction et une conclusion qui seront incluses dans la conversion de vidéo du webinaire le même jour de la présentation du webinaire en direct;
- assurer le sous-titrage codé pendant les webinaires en direct (et une fois qu'ils sont convertis en vidéos) Timed Text Markup Format ([TTML](#)) [1.0 format](#);
- convertir les webinaires en direct en vidéos (en français et en anglais) comportant le sous-titrage codé à l'aide de Flash Video (MP4), grand écran 16 x 9, WMV et WEBM, dans un format qui est accessible tant par les utilisateurs de haute vitesse que ceux d'accès par ligne commutée. L'entrepreneur doit fournir des vidéos au chargé de projet de l'ARC au plus tard dix (10) jours ouvrables suivant l'enregistrement du webinaire en direct.

L'entrepreneur distribuera un formulaire d'évaluation bilingue standard (fourni par le chargé de projet de l'ARC) en format électronique afin que les participants les remplissent avant de quitter chaque webinaire en direct afin de recueillir la rétroaction et les commentaires des participants et il présentera l'ensemble des résultats au chargé de projet de l'ARC dans un document compatible à Microsoft Word dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'enregistrement du webinaire en direct.

Le formulaire d'évaluation bilingue sera fourni par le chargé de projet de l'ARC et l'outil de rapports en ligne contenant les données après l'événement doit comprendre les renseignements suivants :

- la durée de la connexion de chaque participant;



- les réponses aux sondages;
- un dossier des questions et des réponses en direct;
- l'emplacement géographique des participants.

L'entrepreneur doit exécuter les tâches suivantes :

- Offrir des séances de formation et de répétition.
- Assurer l'accès à l'espace, à la technologie et à l'équipement.
- Fournir tout le soutien technique, y compris ce qui suit :
  - Des directives bilingues pour les participants sur la façon d'ouvrir la session et de procéder pendant les webinaires en direct. Le chargé de projet de l'ARC approuvera le libellé définitif.
  - Une aide bilingue en ligne (par courriel et/ou clavardage en direct) et une aide téléphonique sans frais pour les participants qui ont des problèmes avec le logiciel et la technologie au moment de l'inscription, de la mise à l'essai de leur système et pendant les sessions de webinaire.
- Assurer un site Web d'inscription bilingue où les participants peuvent s'inscrire et mettre à l'essai leur système afin d'assurer le fonctionnement approprié. Un lien devrait également être fourni aux participants afin de les permettre d'imprimer la présentation et d'autres documents connexes.
- Fournir une page Web bilingue où les présentations PowerPoint et d'autres documents seront mis à la disposition des participants aux fins d'impression. La page Web doit être disponible au moins jusqu'à la tenue du webinaire.
- Fournir des rappels électroniques aux participants inscrits.
- Produire et enregistrer des webinaires en direct en français et en anglais, y compris une introduction et une conclusion de cinq (5) minutes aux fins d'utilisation dans les vidéos.
- Convertir les webinaires en direct à des fichiers vidéos MP4 et WEM, y compris le sous-titrage codé, aux fins d'affichage dans le site Web de l'ARC, dans un format qui est accessible tant par les utilisateurs de haute vitesse que ceux d'accès par ligne commutée.
- Fournir le sous-titrage codé pour chaque webinaire.
- Transcrire les webinaires en direct en Microsoft Word dans une version compatible de l'interaction écrite des demandes de renseignements techniques ou celles liées aux sessions présentées par les participants, avant et pendant le webinaire en direct.
- Réaliser le montage du vidéo selon la demande du chargé de projet de l'ARC dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception des directives relatives au montage. Fournir des copies et les originaux des fichiers sources avant et après le montage, en format numérique.
- Dresser une liste de toutes les questions divisées selon les sujets qui ont été présentés par les participants à la session.
- Fournir le formulaire d'évaluation bilingue standard de l'ARC afin que les participants les remplissent avant de quitter chaque webinaire en vue de recueillir la rétroaction et les commentaires du participant.
- Regrouper les évaluations, ainsi que les résultats des sondages et les données sur les participants, le cas échéant, après chaque webinaire en direct. Fournir les résultats au chargé de projet de l'ARC dans un document compatible à Microsoft Word.
- Transcrire toutes les questions reçues relativement aux problèmes techniques et aux demandes de renseignements techniques, ainsi que les questions relatives au sujet du webinaire.
- Rencontrer le chargé de projet de l'ARC en vue d'échanger des commentaires et une rétroaction sur ce qui a bien fonctionné et ce qui pourrait être amélioré. Il doit également fournir une évaluation finale du projet.



## Échéanciers par réalisation attendue (scénario 2)

Réalisations attendues	Choix du moment
1. Séances de formation et de répétition.	Au moins un (1) jour ouvrable avant chaque webinaire prévu.
2. Accès à l'espace, à la technologie et à l'équipement, ainsi qu'aux enregistrements de toutes les sessions de webinaire, y compris une introduction et une conclusion de cinq minutes aux fins d'utilisation dans les vidéos qui seront produits.	Le jour de la session.
3. Soutien technique.	Continue.
4. Site Web bilingue d'inscription.	Dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception des exigences de l'ARC relatives au style et au contenu. Le site Web doit être disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
5. Page Web bilingue (disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7).	Dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception des exigences de l'ARC relatives au branding et au contenu.
6. Rappels électroniques aux participants inscrits.	Trois (3) jours ouvrables avant les webinaires, ainsi qu'un rappel final le jour du webinaire.
7. Production et enregistrements des webinaires en direct en français et en anglais.	L'ARC informera l'entrepreneur au moins cinq (5) jours ouvrables avant les webinaires prévus.
8. Les webinaires en direct convertis à des vidéos Flash Video (FLV, WMV, MP4), y compris le sous-titrage codé, aux fins d'affichage dans le site Web de l'ARC, dans un format qui est accessible tant par les utilisateurs de haute vitesse que ceux d'accès par ligne commutée.	Dans les dix (10) jours ouvrables suivant chaque enregistrement.
9. Sous-titrage codé pour chaque webinaire.	Le jour du webinaire et pendant chaque webinaire.
10. Une transcription des webinaires en direct.	Dans les dix (10) jours ouvrables suivant chaque enregistrement.
11. Montage du vidéo; copies et originaux.	Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception des directives relatives à la réalisation du montage provenant du chargé de projet de l'ARC.
12. Une liste de toutes les questions divisées selon les sujets qui ont été présentés par les participants à la session.	Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant chaque enregistrement en direct.
13. Les évaluations, l'ensemble des résultats des sondages et les données sur les participants, le cas	Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant chaque



échéant, après chaque webinaire en direct. Les résultats seront fournis au chargé de projet de l'ARC dans un document compatible à Microsoft Word.	enregistrement.
<b>14.</b> Regroupement de la rétroaction des participants.	Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant chaque webinaire en direct.
<b>15.</b> Transcriptions toutes les questions reçues relativement aux problèmes techniques et aux demandes de renseignements techniques, ainsi que les questions relatives au sujet du webinaire.	Dans les cinq (5) jours suivant la conclusion de chaque webinaire.
<b>16.</b> Rétroaction et commentaires sur le projet.	Une réunion sera tenue dans les cinq (5) jours ouvrables suivant chaque webinaire en direct.
<b>17.</b> Une évaluation finale du projet.	Dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date du webinaire.



## PIÈCES JOINTES 4: ATTESTATIONS QUI DOIVENT ÊTRE SOUMISES AU MOMENT DE LA CLÔTURE DES SOUMISSIONS

Les soumissionnaires doivent soumettre les attestations suivantes dûment remplies dans le cadre de leur soumission à la date de clôture des soumissions. Le soumissionnaire doit s'assurer d'examiner et de comprendre les attestations présentées ci-dessous. S'il désire d'autres précisions au sujet de ces attestations, le soumissionnaire devrait communiquer avec l'autorité contractante.

**Veillez vous assurer que toutes les signatures requises sont fournies à la date de clôture des soumissions, comme il est indiqué ci-dessous.**

### 4.1 TERMS AND CONDITIONS

Par la présente, le soumissionnaire atteste qu'il est conforme aux articles, aux clauses et aux modalités contenus ou mentionnés dans la présente demande de proposition (DDP) et le présent Énoncé des travaux (EDT) et qu'il les accepte. Toute modification, toute suppression ou tout ajout apporté aux articles, aux clauses et aux modalités contenus ou mentionnés dans la présente DDP et/ou le document d'EDT feront en sorte que la soumission soit jugée non recevable.

### 4.2 ETUDES ET EXPÉRIENCE

Le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitae et les documents à l'appui présentés avec sa soumission, plus particulièrement les renseignements relatifs aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels, et que ceux-ci sont exacts. En outre, le soumissionnaire garantit que chaque individu qu'il a préposé est en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat éventuel.

### 4.3 ATTESTATION

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

Le soumissionnaire, en apposant sa signature ci-dessous, atteste qu'il a lu la demande de soumissions et qu'il se conforme aux attestations susmentionnées, que toutes les déclarations dans la proposition sont exactes et conformes aux faits, qu'il reconnaît que l'ARC se réserve le droit de vérifier tout renseignement à cet égard et que toutes les fausses déclarations pourront entraîner l'irrecevabilité de la proposition ou toute autre mesure que l'ARC pourra juger pertinente.

Date: \_\_\_\_\_

Nom (imprimer): \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_

Titre: \_\_\_\_\_  
(Titre du représentant dûment autorisé de l'entreprise)

Lieu: \_\_\_\_\_

Pour: \_\_\_\_\_  
(Nom de l'entreprise)



#### 4.4 ATTESTATION D'ABSENCE DE COLLUSION DANS L'ÉTABLISSEMENT DE SOUMISSION

Je soussigné, en présentant la soumission ou offre ci-jointe (c-la « soumission ») à :

**Agence du revenu du Canada**  
(Nom du destinataire de la soumission)

Pour : **DDP 1000303733 Sevices Webinaires**

suite à l'appel d'offres (c-l'« appel d'offres ») lancé par :

**Agence du revenu du Canada**  
(Nom de l'autorité adjudicative)

déclare ce qui suit et certifie que ces déclarations sont vraies et complètes à tous les égards.

Je déclare au nom de que :

\_\_\_\_\_  
(Nom du soumissionnaire [ci-dessous le « soumissionnaire »])

1. j'ai lu et je comprends le contenu de la présente attestation;
2. je sais que la soumission ci-jointe sera disqualifiée si les déclarations contenues à la présente attestation ne sont pas vraies ou complètes à tous les égards;
3. suis autorisé par le soumissionnaire à signer la présente attestation et à présenter, en son nom, la soumission qui y est jointe;
4. toutes les personnes dont le nom apparaît sur la soumission ci-jointe ont été autorisées par le soumissionnaire à fixer les modalités qui y sont prévues et à signer la soumission en son nom;
5. aux fins de la présente attestation et de la soumission ci-jointe, je comprends que le mot « concurrent » s'entend de tout organisme ou personne, autre que le soumissionnaire, affilié ou non au soumissionnaire :
  - a) qui a été invité par l'appel d'offres à présenter une soumission;
  - b) qui pourrait éventuellement présenter une soumission suite à l'appel d'offres compte tenu de ses qualifications, ses habiletés ou son expérience;
6. le soumissionnaire déclare (cocher l'une ou l'autre des déclarations suivantes) :
  - qu'il a établi la présente soumission sans collusion et sans avoir communiqué ou établi d'entente ou d'arrangement avec un concurrent;
  - qu'il a établi la présente soumission après avoir communiqué ou établi une entente ou un arrangement avec un ou plusieurs concurrents et qu'il divulgue, dans le ou les documents ci-joints, tous les détails s'y rapportant, y compris le nom des concurrents et les raisons de ces communications, ententes ou arrangements;
7. sans limiter la généralité de ce qui précède aux alinéas 6a) ou b), le soumissionnaire déclare qu'il n'y a pas eu de communication, d'entente ou d'arrangement avec un concurrent relativement :
  - a) aux prix;
  - b) aux méthodes, aux facteurs ou aux formules pour établir les prix;
  - c) à la décision de présenter ou de ne pas présenter une soumission; ou
  - d) à la présentation d'une soumission qui ne répond pas aux spécifications de l'appel d'offres;



à l'exception de ce qui est spécifiquement divulgué conformément à l'alinéa 6b) ci-dessus;

8. en plus, il n'y a pas eu de communication, d'entente ou d'arrangement avec un concurrent en ce qui concerne les détails liés à la qualité, à la quantité, aux spécifications ou à la livraison des biens ou des services visés par le présent appel d'offres, sauf ceux qui ont été spécifiquement autorisés par l'autorité adjudicative ou spécifiquement divulgués conformément à l'alinéa 6b) ci-dessus;
9. les modalités de la soumission ci-jointe n'ont pas été et ne seront pas intentionnellement divulguées par le soumissionnaire, directement ou indirectement, à un concurrent avant la première des dates suivantes, soit l'heure de l'ouverture officielle des soumissions, soit l'adjudication du marché, à moins d'être requis de le faire par la loi ou d'être requis de le divulguer conformément à l'alinéa 6b) ci-dessus.

---

(Nom et signature de la personne autorisée par le soumissionnaire)

---

(Titre)

---

(Date)



#### 4.5 ATTESTATIONS COENTREPRISES

**REMARQUE AU SOUMISSIONNAIRE : Remplissez cette attestation si une coentreprise est proposée, autrement, cochez la case ci-dessous.**

Cette attestation ne s'applique pas.

Le soumissionnaire est-il une coentreprise contractuelle?

OUI ( ) NON ( )

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante

Le soumissionnaire déclare et garantit ce qui suit :

(a) L'entité soumissionnaire est une coentreprise contractuelle selon la définition ci-dessous. Une « coentreprise contractuelle » est une association de deux parties ou plus qui ont signé un contrat aux termes duquel elles conviennent de la façon dont elles joindront leurs fonds, leurs biens, leurs connaissances, leurs compétences, leur temps ou leurs autres ressources dans le cadre d'une entreprise commerciale conjointe, et dont elles partageront les bénéfices et les pertes. Les parties auront, en outre, un certain niveau de contrôle sur l'entreprise.

(b) Le nom de la coentreprise sera: \_\_\_\_\_ (si applicable).

(c) Les membres de la coentreprise contractuelle seront les suivants (le soumissionnaire devra ajouter, au besoin, des lignes pour tenir compte de tous les membres de la coentreprise):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(d) Les numéros d'entreprise – approvisionnement (NEA) de chaque membre de la coentreprise contractuelle sont les suivants (le soumissionnaire devra ajouter, au besoin, des lignes pour les NEA additionnels):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(e) La date d'entrée en vigueur de la formation de la coentreprise est: \_\_\_\_\_

(f) Chaque membre de la coentreprise a désigné un membre, \_\_\_\_\_ (le « membre principal ») et lui a accordé les pleins pouvoirs pour agir à titre de représentant de l'ensemble des membres en vue de signer des documents relatifs au contrat après l'attribution du contrat, y compris, sans pour autant s'y limiter, les modifications au contrat et les autorisations de tâches.

(g) La coentreprise est en vigueur à compter de la date de dépôt de la soumission.

Cette attestation de coentreprise doit être signée par CHAQUE membre de la coentreprise.

L'attestation de coentreprise sera en vigueur tout au long de la période du contrat, y compris toute période optionnelle, si elle est exécutée.

L'ARC se réserve le droit de demander au soumissionnaire de lui fournir des documents attestant l'existence de la coentreprise contractuelle.



**Signature du représentant autorisé de chaque membre de la coentreprise**

**(le soumissionnaire devra ajouter des lignes de signature, au besoin) :**

_____	_____	_____	_____
Signature du représentant autorisé	Nom de la personne (en caractères d'imprimerie)	Nom de l'entreprise	Date
_____	_____	_____	_____
Signature du représentant autorisé	Nom de la personne (en caractères d'imprimerie)	Nom de l'entreprise	Date



## PIÈCES JOINTES 5 : ATTESTATIONS QUI DOIVENT ÊTRE SOUMISES AVANT L'ADJUDICATION DU MARCHÉ

Les attestations énumérées ci-dessous devraient être remplies et fournies avec la soumission, mais elles peuvent être fournies plus tard. Si l'une de ces attestations n'est pas remplie et fournie comme demandé, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer aux exigences. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus aura pour conséquence le rejet de la soumission.

### 5.1 ATTESTATION POUR ANCIEN FONCTIONNAIRE

Les contrats attribués à des anciens fonctionnaires (AF) qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics.

Définitions:

Aux fins de cette clause, « ancien fonctionnaire » signifie tout ancien employé d'un ministère au sens de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#), L.R., 1985, ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

- a. un individu;
- b. un individu qui s'est incorporé;
- c. une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

« période du paiement forfaitaire » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

« pension » signifie, une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la [Loi sur les prestations de retraite supplémentaires](#), L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la [Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes](#), L.R., 1985, ch. C-17, à la [Loi sur la continuation de la pension des services de défense](#), 1970, ch. D-3, à la [Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada](#), 1970, ch. R-10, et à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, L.R., 1985, ch. R-11, à la [Loi sur les allocations de retraite des parlementaires](#), L.R., 1985, ch. M-5, et à la partie de la pension versée conformément à la [Loi sur le Régime de pensions du Canada](#), L.R., 1985, ch. C-8.

#### Ancien fonctionnaire touchant une pension

Êtes-vous, le soumissionnaire, un AF? **OUI** ( ) **NON** ( )

Êtes-vous, le soumissionnaire, un AF qui touche une pension tel que défini dans ce document? **OUI** ( ) **NON** ( )

Si "oui", prière d'identifier dans quelle capacité vous, le soumissionnaire, soumissionnez en choisissant la case appropriée ci-dessous :

- un individu?
- un individu qui s'est incorporé?
- une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires?
- une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire?

Prière de fournir l'information additionnelle suivante:



- (i) nom(s) de(s) l'ancien(s) fonctionnaire(s);
- (ii) date(s) de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite; et
- (iii) pour chaque AF nommé ci-dessus à (i), fournir la(les) loi(s) sur la pension applicable et toutes contraintes applicables à l'après-mandat ou restrictions s'il y a lieu.

En fournissant cette information, les soumissionnaires acceptent que le statut du soumissionnaire retenu, en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension, soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, sur le site Web de l'ARC.

### Programme de réduction des effectifs

Êtes-vous, le soumissionnaire, un AF qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu des dispositions d'un programme de réduction des effectifs?

**OUI** ( )      **NON** ( )

Si "oui", prière de fournir, pour chaque AF nommé ci-dessus à (i), l'information suivante:

- (a) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- (b) le montant du paiement forfaitaire;
- (c) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- (d) la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- (e) nombre et montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réduction des effectifs.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant les taxes applicables.

### Attestation

Le soumissionnaire atteste que l'information fournie par le soumissionnaire pour répondre aux exigences plus haut est exacte et complète.

Signature du représentant autorisé: \_\_\_\_\_

### 5.2 PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI - 200 000 \$ OU PLUS

1. En vertu du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi (le Programme), certains fournisseurs soumissionnant pour des contrats du gouvernement fédéral d'une valeur de 200 000 \$ ou plus (incluant les taxes applicables) doivent s'engager officiellement à mettre en oeuvre un programme d'équité en matière d'emploi. Il s'agit d'une condition préalable à l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire est assujetti au Programme, la preuve de son engagement doit être fournie avant l'attribution du contrat.

Les fournisseurs qui ont été déclarés entrepreneurs non admissibles par Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC) n'ont plus le droit d'obtenir des contrats du gouvernement au-delà du seuil prévu par le Règlement sur les marchés de l'État pour les demandes de soumissions. Les fournisseurs peuvent être déclarés entrepreneurs non admissibles soit parce que RHDSC a constaté leur non-conformité ou ils se sont retirés volontairement du Programme pour une raison autre que la réduction de leur effectif. Toute soumission présentée par un entrepreneur non admissible sera déclarée non recevable.

2. Si le soumissionnaire n'est pas visé par les exceptions énumérées aux paragraphes 3. a) ou b) ci-bas, ou qu'il n'a pas de numéro d'attestation valide confirmant son adhésion au Programme, il doit télécopier (819-953-8768) un



exemplaire signé du formulaire LAB 1168, Attestation d'engagement pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi, à la Direction générale du travail de RHDSC. Le formulaire est accessible sur le site Web de Service Canada, à l'adresse suivante: <http://www1.servicecanada.gc.ca/cgi-bin/search/eforms/index.cgi?app=profile&form=lab1168&dept=sc&lang=f>

3. Le soumissionnaire atteste comme suit sa situation relativement au Programme:

Le soumissionnaire :

- a) ( ) n'est pas assujéti au Programme, puisqu'il compte un effectif de moins de 100 employés permanents à temps plein ou à temps partiel au Canada;
- b) ( ) n'est pas assujéti au Programme, puisqu'il est un employeur réglementé en vertu de la Loi sur l'équité en matière d'emploi, L.C. 1995, ch.44;
- c) ( ) est assujéti aux exigences du Programme, puisqu'il compte un effectif de 100 employés permanents ou plus à plein temps ou à temps partiel au Canada, mais n'a pas obtenu de numéro d'attestation de RHDSC (puisque'il n'a jamais soumissionné pour des contrats de 200 000 \$ ou plus). Dans ce cas, une attestation d'engagement dûment signée est jointe;
- d) ( ) est assujéti au Programme et possède un numéro d'attestation valide, à savoir le numéro : \_\_\_\_\_ (c.-à-d. qu'il n'a pas été déclaré un entrepreneur non admissible par RHDSC).

Des renseignements supplémentaires sur le Programme sont offerts sur le site Web de RHDSC, à l'adresse suivante: <http://www.rhdsc.gc.ca/fr/travail/egalite/index.shtml>.

Date: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_

Titre: \_\_\_\_\_  
(Titre du représentant dûment autorisé de l'entreprise)

Lieu: \_\_\_\_\_

Pour: \_\_\_\_\_  
(Nom de l'entreprise)

**5.3 INFORMATION RAPPORT DU VENDEUR**

Les renseignements suivants doivent être fournis pour permettre le respect de l'ARC à conformément à l'alinéa 221 (1)(d) de la Loi de l'impôt sur le revenu, L.R. 1985, ch. 1, (5e suppl.), les ministères et organismes sont tenus de déclarer à l'aide du feuillet T1204, Paiements contractuels de services du gouvernement, les paiements versés aux entrepreneurs en vertu de contrats de services pertinents (y compris les contrats comprenant à la fois des biens et des services).

**Aux fins de la présente clause:**

« Dénomination Sociale » - Nom de la compagnie, société ou autre entité légalement constituée en personne morale sous lequel cette personne exerce ses droits et exécute ses obligations.

«Nom d'Emprunt» - Nom qui est légalement protégé et utilise dans le cours de ses affaires ou une compagnie.

**Le soumissionnaire est invité à fournir les informations suivantes:**

Dénomination Sociale: \_\_\_\_\_

Nom d'emprunt: \_\_\_\_\_



Adresse: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Ville: \_\_\_\_\_

Province: \_\_\_\_\_

Code postal: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_

Télécopieur: \_\_\_\_\_

**Genre d'entreprise** (Un seul choix)

- Corporation       Société de personnes       Propriétaire unique       Société à but non-lucratif       Cie américaine ou internationale

Toutes compagnies enregistrées devront fournir leur numéro de Taxes des produits et services (TPS) ou Numéro d'Entreprise (NE). Si c'est pour un service rendu par un(e) individu(e), s'il-vous-plaît, insérez le **numéro d'assurance sociale (NAS)**.

Lorsque l'information requise comprend un NAS, celle-ci doit être expédiée dans une enveloppe portant l'inscription « protégée ».

Taxes des produits et services (TPS): \_\_\_\_\_

Numéro d'Entreprise (NE): \_\_\_\_\_

numéro d'assurance sociale (NAS) : \_\_\_\_\_

N/A Raison: \_\_\_\_\_

Nota: Si vous choisissez "N/A", vous devez donner une raison.

Date: \_\_\_\_\_

Nom: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_

Titre: \_\_\_\_\_  
*(Titre du représentant dûment autorisé de l'entreprise)*

**5.4 EXIGENCES DE SYNERGIE**



Avant l'attribution du contrat, le soumissionnaire doit fournir ce qui suit :

- a) le numéro de compte du Ariba Supplier Network (ASN) : \_\_\_\_\_  
(pour plus de renseignements, consultez le site Web <http://supplier.ariba.com>).
- b) Le nom, le titre, l'adresse courriel et le numéro de téléphone d'une ressource technique qui aura la responsabilité de travailler avec le Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs Synergie de l'ARC (CHFS de l'ARC) pendant toute la durée de la Mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS).

Nom: \_\_\_\_\_

Titre: \_\_\_\_\_

Adresse électronique: \_\_\_\_\_

Numéro de Téléphone: \_\_\_\_\_



## **ANNEXE A: ÉNONCÉ DES TRAVAUX**

### **1.0 Introduction**

L'Agence du revenu du Canada (ARC) exige que des entrepreneurs lui fournissent des services professionnels aux fins de la planification, de la production et de l'exécution de webinaires, ainsi que de la production de conversions vidéo de ces mêmes webinaires.

### **2.0 CONTEXTE**

L'ARC élabore, tient à jour et met à jour les services et les produits de renseignements nationaux qui aident les particuliers, les entreprises et les organismes de bienfaisance à observer volontairement les lois fiscales fédérales, provinciales et territoriales et à recevoir les crédits et prestations auxquels ils ont droit. À l'aide de ses activités de visibilité, l'ARC diffuse des renseignements à l'intention des contribuables afin de les aider à respecter leurs obligations et pour obtenir les prestations auxquelles ils ont droit.

L'ARC diffuse des renseignements en personne et par voie électronique. En 2009, l'ARC a présenté l'utilisation de webinaires à titre d'une autre méthode de communication en vue de diffuser des renseignements fiscaux aux contribuables. En raison de la réussite de ces séances, l'ARC a élargi l'utilisation des webinaires.

L'ARC élabore actuellement une offre à commandes à l'échelle de l'Agence qui lui permettrait de donner à forfait la production de webinaires et de conversions vidéo de ces webinaires.

### **3.0 ÉTENDUE DES TRAVAUX ET DES SERVICES REQUIS**

Afin d'appuyer l'ARC dans le cadre de la planification, de la production et de l'exécution des webinaires et de la production des vidéos, l'entrepreneur doit livrer les produits et services suivants au fur et à mesure des besoins :

- former des présentateurs et d'autres employés de l'ARC nécessaires aux fins des webinaires;
- inscription à l'avance de l'événement et avis (habituellement en ligne);
- créer une « page d'accueil » (page d'accueil propre à l'événement particulier);
- matériel à l'appui du présentateur (p. ex. des diapositives PowerPoint), au fur et à mesure des besoins;
- l'organisation spéciale, l'éclairage et toutes les autres exigences relatives à l'équipement audiovisuel;
- assurer la disponibilité de la présentation aux fins de téléchargement en aval par l'intermédiaire du site de l'entrepreneur;
- enregistrer et mettre en forme les webinaires;
- établir les questions des participants et des systèmes multiprocesseurs électifs et/ou de sondages;
- le sous-titrage codé;
- un modèle du formulaire électronique provisoire d'évaluation aux fins d'examen et d'approbation de l'ARC;
- distribuer le formulaire d'évaluation électronique aux participants et établir les résultats;
- convertir les webinaires en des vidéos aux fins d'affichage en ligne;
- portail administratif à libre-service aux fins de signalisation de l'ARC sur demande;
- des services consultatifs.

#### **Tâches**

Les tâches concernées aux fins des services de webinaires ou de vidéos peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les tâches suivantes :

#### **Formation**

- Fournir, au fur et à mesure des besoins, la salle et l'équipement aux fins des séances de formation.

#### **Technologie et production des webinaires et des vidéos**

- Diffusion en mode continu et enregistrement des webinaires.
- Soutien technique bilingue avant l'inscription et pendant le webinaire.



- Fournir un sous-titrage codé en format SMIL 2,1 W3C, le temps étant précisé en secondes, p. ex. « p begin="00:00:80.40" end="00:00:86.60".
- Assurer la disponibilité, en format électronique, des présentations PowerPoint (fournie par l'ARC) aux participants (en français et en anglais).
- Fournir tout le soutien technique, y compris ce qui suit :
  - des directives bilingues pour les participants pour ouvrir la session et pour procéder pendant les webinaires;
  - une aide bilingue en ligne (par courriel et/ou clavardage en direct) et une aide téléphonique sans frais pour les participants qui ont des problèmes avec le logiciel et la technologie au moment de l'inscription, de la mise à l'essai de leur système et/ou pendant les webinaires.
- Diffuser en mode continu en direct le contenu du webinaire ou de la vidéo, permettant une transmission simultanée.
- Convertir les webinaires en vidéos (en français et en anglais) comportant le sous-titrage codé.
- Mettre l'enregistrement au point selon le besoin du chargé de projet de l'ARC.

### Lieu

Fournir le lieu aux fins de l'enregistrement des webinaires dans la région de la capitale nationale (RCN).

### Comment vous inscrire

- Fournir un site Web bilingue d'inscription afin que les participants puissent s'inscrire et mettre à l'essai leur système. Le site Web d'inscription devrait être personnalisé en vue d'inclure l'identité visuelle de l'ARC, ainsi que les exigences relatives au contenu.
- Fournir des directives bilingues (approuvées par l'ARC) aux participants lorsque la session est à capacité maximale.
- Fournir un lien à la connexion afin de télécharger Flash sans frais.
- Fournir aux participants une confirmation électronique de leurs inscriptions, d'autres avis et d'autres documents connexes, au besoin (le contenu bilingue sera fourni par l'ARC).
- Fournir une page Web bilingue où les présentations ou d'autres documents seront mis à la disposition des participants aux fins d'impression.

### Suivi

- Fournir, au chargé de projet de l'ARC, des transcriptions sténographiques en Microsoft Word dans une version compatible, y compris l'interaction écrite des participants, des demandes de renseignements et des réponses relatives à la technologie ou à la session, avant et pendant le webinaire.
- Fournir une liste des questions divisées selon les sujets qui ont été présentés par les participants pendant le webinaire.
- Fournir des copies et les originaux des fichiers sources avant et après le montage, en format numérique.
- Fournir un formulaire d'évaluation électronique (spécialisé pour chaque webinaire) afin que les participants les remplissent avant de quitter le webinaire.
- Regrouper les évaluations dans un modèle approuvé à l'avance par l'ARC et fournir, par voie électronique, les résultats dans un document compatible à Microsoft Word.
- Prévoir un outil d'établissement de rapports en ligne portant sur les données après l'événement aux fins d'utilisation par l'ARC, par exemple :
  - le portail administratif à libre-service doit comprendre, sans toutefois s'y limiter, les éléments suivants :
    - le nombre d'inscription;
    - le nombre de participants et la durée de l'ouverture de session;
    - les personnes qui ont examiné les archives;
    - la liste des personnes défaillantes;
    - l'emplacement géographique des participants;



- les réponses aux sondages;
- dossier des questions et des réponses en direct;
- filtre des données d'inscription en vue d'exécuter des rapports personnalisés;
- rapports en vue de déterminer le temps moyen de visionnement et des événements archivés, ainsi que le temps de visionnement individuel;
- mesure des outils de promotion en vue de favoriser le trafic vers les webinaires/vidéos.

#### 4.0 Exigences techniques

##### L'entrepreneur doit appuyer les exigences techniques suivantes :

- être compatible avec WCAG 2.0 (Règles pour l'accessibilité des contenus Web), conformément à la nouvelle norme sur l'accessibilité du gouvernement du Canada (GC);
- être disponible sans frais tant pour les utilisateurs de haute vitesse que pour les utilisateurs d'accès par ligne commutée;
- avoir une base de données située au Canada;
- permettre la vidéo audiovisuelle du présentateur;
- permettre de multiples caméras, jusqu'à concurrence de deux téléprompteurs et un autocommutateur;
- permettre le visionnement des diapositives de la présentation (par le présentateur et les participants);
- permettre aux diapositives de se changer automatiquement, pour tous les participants;
- permettre l'option pour que les participants puissent changer les diapositives manuellement, s'ils le souhaitent;
- prévoir un espace qui permet les questions écrites, à l'aide du texte en direct, qui seront reçues des participants avant et pendant les webinaires qui permettrait à l'ARC d'y répondre par écrit (en ligne dans une fenêtre de dialogue);
- offrir à tous les participants la capacité de visionner les questions;
- permettre aux participants de poser des questions orales en direct au présentateur;
- permettre des sondages sur demande dont les résultats sont affichés en temps réel;
- permettre des outils d'annotation et de tableau blanc afin d'inscrire des notes sur les diapositives de la présentation ou sur les impressions d'écran;
- permettre les biographies et les photos du présentateur, ainsi qu'une description du webinaire;
- permettre la personnalisation de l'identité visuelle de l'ARC sur tous les écrans auxquels les participants aux webinaires ont accès;
- permettre un système de gestion des questions qui permet à un sélectionneur de l'ARC d'attribuer les questions à au moins trois experts en la matière;
- permettre le panoramique et la variation de focale de la diapositive et de l'écran;
- enregistrer une introduction et une conclusion qui sera comprise dans la conversion de vidéo du webinaire;
- respecter les exigences et les spécifications de l'ARC suivantes :
  1. Format du fichier – le format de préférence est FLV pour les vidéos et MP3 pour l'audio. D'autres formats suggérés comprennent WEBM, SWF, WMV, MOV, RealPlayer, MPEG et WAV. Il est très important que le format choisi appuie et comprenne le sous-titrage codé intégré ou, subsidiairement, fournir une transcription (tant pour la version française que pour la version anglaise).
  2. Codification des données – H.264
  3. Fréquence d'image par seconde (FIS) estimative – plus ou moins 29,98.
  4. Bits par seconde (BIT/S) estimatifs – de 50 kbps à 384 kbps.
  5. Dimensions – 640 x 361 pour les fichiers de haute qualité et 480 x 361 pour les fichiers de qualité inférieure.
- L'entrepreneur doit offrir les taux de bit et les tailles 16 x 9 de vidéo selon la gamme indiquée ci-dessous :
  - 854 x 480 – 900 SBC+
  - 768 x 432 – 750 SBC+
  - 640 x 360 – 480 SBC+



512 x 288 – 340 SBC+  
320 x 180 – 220 SBC+

## **5.0 SOUTIEN FOURNI PAR L'AGENCE DU REVENU DU CANADA**

L'ARC assumera les tâches suivantes :

- la gestion du projet et des travaux fournis par l'entrepreneur;
- la disponibilité d'un coordinateur, de présentateurs et de sélectionneurs pour chaque webinaire;
- la fourniture de tout le contenu des présentations, en français et en anglais, en format PowerPoint, l'invitation de s'inscrire au site Web de l'entrepreneur, les rappels, le contenu à afficher dans le site Web de l'entrepreneur, le contenu visé par l'évaluation et tout autre renseignement pertinent à fournir aux participants;
- la fourniture des règles applicables à l'identité visuelle, le contenu de différents types, l'orientation relative à la conversion de webinaires en vidéos, entre autres.



## **ANNEXE B: BASE DE PAIEMENT (À INSÉRER AU MOMENT DE L'ATTRIBUTION DU CONTRAT)**

En contrepartie de l'exécution de toutes ses obligations conformément au contrat, les prix fermes seront versés à l'entrepreneur relativement aux services de webinaire, tel que cela est décrit dans chaque autorisation de tâches (AT) et bon de commande (PCO). La taxe applicable est en sus, conformément aux taux maximums indiqués ci-dessous (à insérer au moment de l'attribution du contrat) aux clauses portant sur le mode de paiement et la facturation prévus aux présentes.

***TOUS LES PAIEMENTS SONT ASSUJETTIS À UNE VÉRIFICATION PUBLIQUE.***



# ANNEXE C: LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)



Contract Number / Numéro du contrat 1000303733
Security Classification / Classification de sécurité

## SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL)

### LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE		
1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine	Canada Revenue Agency	2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction Public Affairs Branch
3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance	3. b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant 0	
4. Brief Description of Work / Brève description du travail RFP for webinar services on behalf of the CRA.		
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui
6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis		
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c)		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès		
Canada <input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion		
No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <i>(L. Roy / SIAD)</i>	All NATO countries / Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/>	No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/>
Not releasable / À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>		
Restricted to: / Limité à: Specify country(ies): / Préciser le(s) pays: <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: Specify country(ies): / Préciser le(s) pays: <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: Specify country(ies): / Préciser le(s) pays: <input type="checkbox"/>
7. c) Level of information / Niveau d'information		
PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>	NATO UNCLASSIFIED / NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>	PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>
PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>	NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>	PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>
PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>	NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>
CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	NATO SECRET / NATO SECRET <input type="checkbox"/>	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>
SECRET / SECRET <input type="checkbox"/>	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	SECRET / SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>		TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>		TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité





Contract Number / Numéro du contrat 1000303733
Security Classification / Classification de sécurité

**PART A (continued) / PARTIE A (suite)**

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?  
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?  No / Non  Yes / Oui  
If Yes, indicate the level of sensitivity:  
Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :

9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?  
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate?  No / Non  Yes / Oui

Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :  
Document Number / Numéro du document :

**PART B - PERSONNEL (SUPPLIER) / PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)**

10. a) Personnel security screening level required / Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis

- |   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS<br>COTE DE FIABILITÉ    | <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL<br>CONFIDENTIEL           | <input type="checkbox"/> SECRET<br>SECRET           | <input type="checkbox"/> TOP SECRET<br>TRÈS SECRET               |
| <input type="checkbox"/> TOP SECRET- SIGINT<br>TRÈS SECRET - SIGINT | <input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL<br>NATO CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> NATO SECRET<br>NATO SECRET | <input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET<br>COSMIC TRÈS SECRET |
| <input type="checkbox"/> SITE ACCESS<br>ACCÈS AUX EMPLACEMENTS      | <b>No security requirements<br/>for this contract</b>           |   |  |

**Contractor will be escorted by CRA Personnel while on Agency premises**

Special comments:

Commentaires spéciaux :

*(L. ROY/SIAD)*

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.  
REMARQUE : Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?  
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail?  No / Non  Yes / Oui  
If Yes, will unscreened personnel be escorted?  
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté?  No / Non  Yes / Oui

**PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)**

**INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS**

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?  
Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?  No / Non  Yes / Oui

11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?  
Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC?  No / Non  Yes / Oui

**PRODUCTION**

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?  
Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ?  No / Non  Yes / Oui

**INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)**

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?  
Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?  No / Non  Yes / Oui

11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?  
Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale?  No / Non  Yes / Oui



Canada Revenue  
Agency

Agence du revenu du  
Canada

DDP# 1000303733



Contract Number / Numéro du contrat 1000303733
Security Classification / Classification de sécurité

**PART C - (continued) / PARTIE C - (suite)**

For users completing the form **manually** use the summary chart below to indicate the category(ies) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.  
 Les utilisateurs qui remplissent le formulaire **manuellement** doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

For users completing the form **online** (via the Internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions.  
 Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire **en ligne** (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

**SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF**

Category Catégorie	PROTECTED PROTÉGÉ			CLASSIFIED CLASSIFIÉ			NATO				COMSEC					
	A	B	C	CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET TRÈS SECRET	NATO RESTRICTED	NATO CONFIDENTIAL	NATO SECRET	COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET	PROTECTED PROTÉGÉ			CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET TRÈS SECRET
							NATO DIFFUSION RESTREINTE	NATO CONFIDENTIEL			A	B	C			
Information / Assets Renseignements / Biens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Production	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Media / Support TI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Link / Lien électronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?  
 La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?  No / Non  Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".  
 Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?  
 La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?  No / Non  Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).  
 Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).

Security Classification / Classification de sécurité
--



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat 1000303733
Security Classification / Classification de sécurité

**PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION**

**13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme**

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
---	---------------	-----------

Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
---------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	------

**14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme**

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
---	---------------	-----------

Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
---------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	------

15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached?  No  Yes  
Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes?  Non  Oui

**16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement**

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
---	---------------	-----------

Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
---------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	------

**17. Contracting Security Authority / Autorité contractante en matière de sécurité**

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
---	---------------	-----------

Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
---------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	------

Security Classification / Classification de sécurité
--





## ANNEXE D: EXIGENCES CONCERNANT LA SOLUTION SYNERGIE DE L'ARC

### 1. Aperçu

L'Agence du revenu du Canada (ARC) a choisi Ariba (nommé Synergie à l'interne) comme sa solution de commerce électronique pour la commande, la réception et le rapprochement des biens et des services.

Synergie est un système d'approvisionnement électronique de bout en bout, basée sur la suite de produits Ariba. Il s'agit du système principal utilisé par l'ARC pour l'achat des biens et des services avec une carte d'achat. Ariba fournit à l'ARC deux méthodes d'achat :

1. les bons de commande (PCO) – achats effectués par des acheteurs de l'ARC à partir de catalogues dans la solution de commerce électronique Synergie;
2. les achats externes – achats effectués par des acheteurs de l'ARC en dehors de la solution de commerce électronique Synergie.

La section Exigences relatives aux commandes par catalogue dans Synergie de la présente annexe, décrit le processus des PCO, tandis que la section Exigences relatives à la méthode d'achat externe décrit le processus pour les achats externes. L'ARC peut utiliser l'une ou l'autre de ces méthodes, ou les deux, pour l'achat des biens dans le cadre du contrat.

Les exigences pour l'entrepreneur d'appuyer des achats de l'ARC en vertu du contrat à l'aide de Synergie sont décrites ci-dessous. Ces exigences comprennent l'appui aux commandes par catalogue et aux méthodes d'achat externes, et le besoin de soutien continu de l'entrepreneur pendant toute la durée du contrat, y compris de toute période d'option exercée.

### 2. Glossaire des termes

Terme	Définition
Carte d'achat	Une carte de crédit du gouvernement fédéral, également connue sous le nom de carte d'achat. La carte d'achat actuellement utilisée par l'ARC est une MasterCard fournie par la Banque de Montréal.
Avis préalable d'expédition (s'applique seulement à l'annexe D : Exigences concernant la solution Synergie de l'ARC).	Message transmis par l'entrepreneur à Synergie, au moyen de l'Ariba Supplier Network, indiquant que l'entrepreneur expédie un ou plusieurs articles sur un bon de commande.
Ariba Supplier Network (ASN)	Une solution d'affaires électroniques appartenant à Ariba, qui relie des entreprises dans différents systèmes et processus.
Catalogue	Une liste détaillée de tous les biens et services offerts par l'entrepreneur, qui seront disponibles au moyen de Synergie.
Annulation de commande	Une demande visant à annuler une commande déjà envoyée à l'entrepreneur.
Modification de commande	Une demande visant à modifier une commande déjà envoyée à l'entrepreneur. Une modification de commande conserve le même numéro de commande unique que le numéro d'origine, mais comporte un numéro de version différent.
.CIF	Format d'échange du catalogue. Il s'agit d'un format pour les fichiers textes qui sont utilisés pour remplir les catalogues électroniques.
Entrepreneur	Le fournisseur identifié à la première page du contrat.
Acheteurs de l'ARC	Les acheteurs de l'ARC sont responsables de passer des commandes, de recevoir des biens, de gérer les retours et les échanges, ainsi que de vérifier le rapprochement des commandes avec les frais de la carte d'achat.
Coordonnateur de l'habilitation des	Une ressource de l'ARC qui active le catalogue de l'entrepreneur et le processus de commande, de même qu'il identifie, dépanne et résout les problèmes du système



fournisseurs de Synergie (CHFS) de l'ARC	pendant toute la durée de l'étape de mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS) et la durée du contrat, y compris toute période d'option exercée.
Crédit	L'inversion d'une opération : le crédit doit comprendre les mêmes données de niveau 2 relatives à des opérations de cartes de crédit comme débit respectif.
DUNS	Le Système de numérotation universel des données est une séquence d'identification unique de neuf chiffres pour une entité commerciale unique. Pour plus de renseignements sur ce terme, visitez le site suivant : <a href="http://www.dnb.ca/fr">http://www.dnb.ca/fr</a> .
Méthode d'identification externe	Commandes qui sont passées en dehors de l'application Synergie.
Carte virtuelle	Carte d'achat de l'ARC attribuée à chaque entrepreneur et à chaque contrat.
Réception des marchandises	La réception des marchandises est un document qui consigne les articles demandés sur un bon de commande (PCO) qui ont été reçus. Tout reçu peut être utilisé pour consigner l'acceptation et/ou le rejet d'articles.
Codes du NIBS	Numéro d'identification des biens et services
Système de suivi des questions (Issue Tracker)	Le système de tickets utilisé par le Bureau des services d'acquisition et le Programme des cartes d'achat pour enregistrer et assurer le suivi de toutes les demandes de renseignements.
Données de niveau 2 relatives à des opérations de cartes de crédit	Données minimales sur les commandes, que l'entrepreneur doit fournir à l'ARC. Ces données doivent inclure au moins les éléments suivants : le numéro du bon de commande (PCO) de Synergie (transmis à l'entrepreneur au moyen de l'ASN et contenant au maximum 25 caractères), le montant de la commande et le montant de TPS/TVH.
Commandes	Un terme générique pouvant faire référence aux commandes passées à l'aide de la méthode d'achat externe et aux bons de commande.
Commande désuète	Lorsqu'un bon de commande (PCO) est modifié ou annulé, la version précédente du PCO devient désuète et son statut d'acheminement devient « Obsolete » (Désuet) dans l'ASN.
Confirmation de commande	Message transmis par l'entrepreneur à Synergie, au moyen de l'Ariba Supplier Network, indiquant que l'entrepreneur accepte un ou plusieurs articles sur un bon de commande.
VCS	Validation de la conformité à Synergie.
Rapport d'étape	Un rapport décrivant les progrès réalisés en vue de la résolution d'un problème. Le rapport doit comprendre, à tout le moins, une description du problème, la date et l'heure auxquelles le problème est survenu, la date et l'heure auxquelles le problème a été découvert, les étapes requises pour résoudre le problème et la date prévue de résolution du problème.
Carte d'achat	Une carte de crédit du gouvernement fédéral, également connue sous le nom de carte d'achat. La carte d'achat actuellement utilisée par l'ARC est une MasterCard fournie par la Banque de Montréal.
Bon de commande (PCO)	Une commande créée dans Synergie, composée de biens et/ou de services que l'ARC achète. Les PCO sont créés en utilisant un catalogue offert par l'entrepreneur et transmis à l'entrepreneur par l'ASN. Un PCO comprend un identificateur unique, une ou plusieurs lignes d'articles (descriptions des articles achetés, de la quantité et du prix unitaire), le nom et les coordonnées de la personne qui passe le PCO, et l'adresse d'expédition.
Demande d'achat (PR)	Une demande d'achat est une demande créée dans Synergie, composée de biens et/ou de services que l'ARC achète. Une fois la PR soumise et approuvée, la PR génère un PCO, qui est envoyé à l'entrepreneur par l'ASN.
Réception	L'acte de recevoir des biens ou des services.
Avis de rejet	Des avis par courriel du rejet sont envoyés à l'entrepreneur par Synergie si l'acheteur de l'ARC veut retourner les biens pour un crédit ou un échange de biens.
Retour pour crédit	Si un acheteur de l'ARC veut retourner des biens pour un crédit, un avis par courriel du rejet indiquera chaque ligne d'article applicable, incluant la description de l'article,



	le code de produit, la raison du rejet, et une valeur Oui dans le champ Retour en vue d'un crédit.
Retour en vue d'un échange	Si un acheteur de l'ARC veut échanger des biens, l'avis par courriel du rejet indiquera chaque ligne d'article applicable, incluant la description de l'article, le code de produit, la raison du rejet, et une valeur Oui dans le champ Retour en vue d'un échange.
Fournisseur	L'entrepreneur. Le terme « fournisseur » est également utilisé de façon interchangeable avec le terme « entrepreneur ».
UNSPSC	Classification du United Nations Standard Products and Services Code. Pour de plus amples renseignements sur ce terme, visitez le site suivant : <a href="http://www.unspsc.org">http://www.unspsc.org</a> .
Vendeur	Le terme « vendeur » est également utilisé de façon interchangeable avec le terme « entrepreneur ».
SIMDUT	Le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail est la norme nationale canadienne en matière de communication des renseignements sur les dangers. Pour de plus amples renseignements sur ce terme, visitez le site suivant : <a href="http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/occup-travail/whmis-simdut/index-fra.php">http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/occup-travail/whmis-simdut/index-fra.php</a> .

### 3. Intervenants de Synergie de l'ARC

Cette section décrit les intervenants de Synergie de l'ARC, ainsi que leurs rôles et responsabilités respectifs. Les descriptions des responsabilités des intervenants ne sont pas exhaustives et peuvent être modifiées à la seule discrétion de l'ARC, au besoin.

**Acheteurs de l'ARC** : L'application Synergie soutient les achats électroniques de plus de 1 700 acheteurs de l'ARC. Les acheteurs de l'ARC sont responsables de passer des commandes, de recevoir des biens, de traiter et de gérer les retours et les échanges et de vérifier le rapprochement des commandes avec les frais des cartes d'achat. L'entrepreneur ne traitera pas directement avec l'acheteur de l'ARC, sauf dans les situations suivantes :

- Traiter une déclaration ou échanger des articles livrés dans le cadre d'une commande comme cela est décrit dans la section Exigences relatives à la méthode d'achat externe ci-dessous.
- Demander ou fournir des précisions sur des articles commandés.

**Bureau des services d'acquisition de l'ARC** : Le Bureau des services d'acquisition de l'ARC fournit un soutien national aux acheteurs de l'ARC, à l'autorité contractante de l'ARC et à l'entrepreneur. Les responsabilités du Bureau des services d'acquisition de l'ARC comprennent les suivantes :

- aider les acheteurs de l'ARC et l'entrepreneur sur des questions liées à la facturation et à la livraison;
- distribuer le numéro de la carte virtuelle à l'entrepreneur;
- travailler avec les acheteurs de l'ARC et l'entrepreneur afin de régler les questions relatives aux retours, aux échanges, aux annulations de commandes et aux modifications de commandes.

Remarque : Le nom des personnes-ressources doit être fourni au moment de l'attribution du contrat.

**Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de Synergie de l'ARC (CHFS de l'ARC)** : L'entrepreneur travaillera avec le coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de Synergie (CHFS) de l'ARC pour activer le catalogue de l'entrepreneur et le processus de commande, ainsi que pour déterminer, dépanner et résoudre les problèmes du système pendant toute l'étape de mise à l'essai de la VCS et la durée du contrat, y compris toute période d'option exercée.

### 4. Exigences relatives aux commandes par catalogue dans Synergie

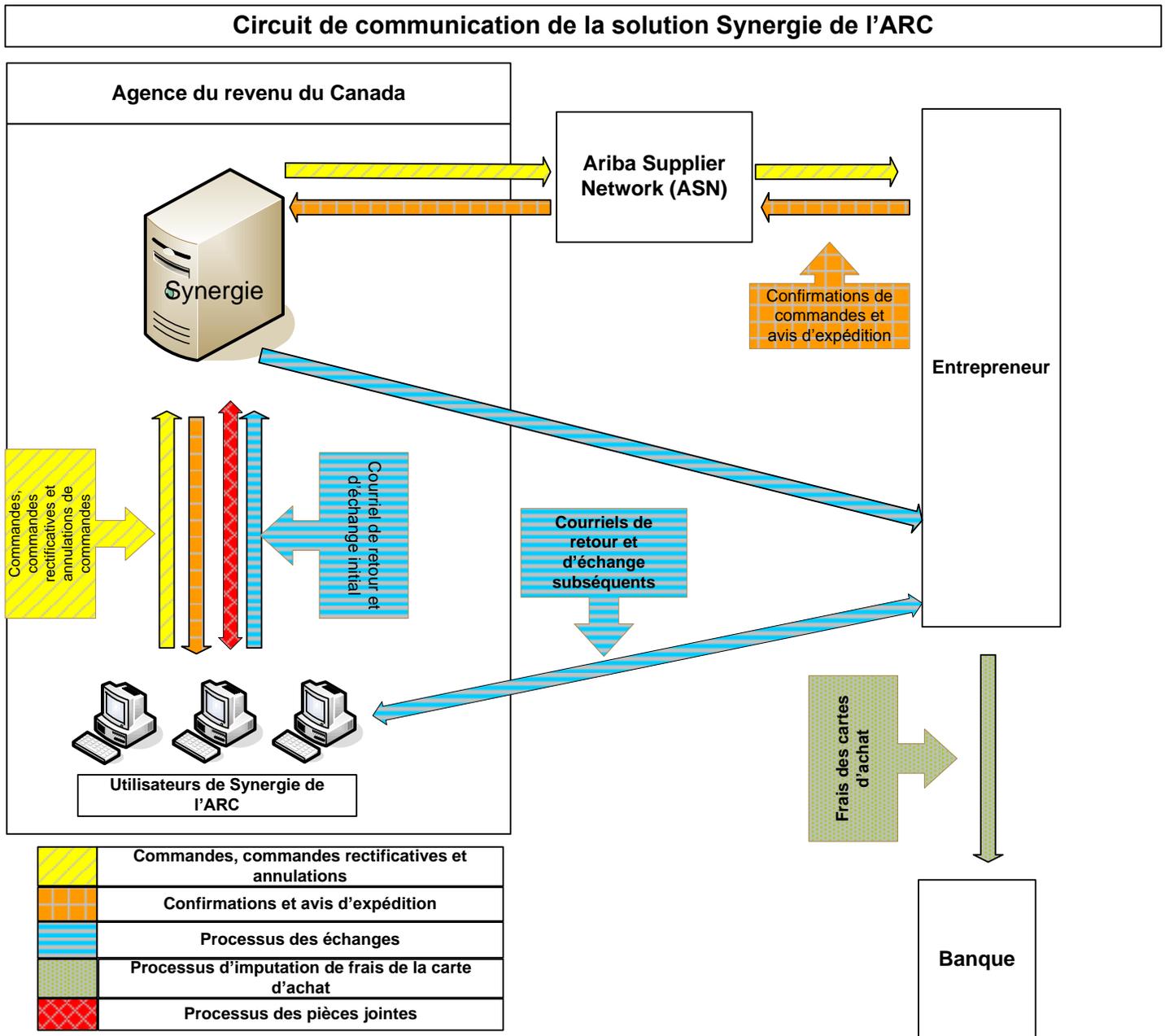
Cette section précise les exigences relatives à l'entrepreneur pour qu'il puisse interagir avec l'ARC dans Synergie. Les exigences sont réparties en secteurs tel qu'il suit :



- Circuit de communication dans Synergie
- Ariba Supplier Network (ASN)
- PCO et exigences relatives au processus de modification de commande
- Exigences relatives au processus d'annulation de commande
- Exigences relatives au processus de réception et de refus de commande (retours et échanges)
- Exigences relatives au catalogue dans Synergie
- Frais des cartes d'achat

### 5. Circuit de communication de la solution Synergie de l'ARC

L'illustration suivante décrit le circuit de communication entre les parties concernées par la solution Synergie.





## 6. Exigences relatives à l'Ariba Supplier Network (ASN)

L'ASN est une solution d'affaires électroniques qui relie les acheteurs et les fournisseurs dans différents systèmes et processus. L'ARC et l'entrepreneur utiliseront l'ASN pour transmettre les renseignements relatifs aux commandes entre les parties, y compris, sans toutefois s'y limiter, les éléments suivants :

- les bons de commande, demandes de changement et annulations de commandes de l'ARC à l'entrepreneur;
- les confirmations de commandes et les avis préalables d'expédition de l'entrepreneur à l'ARC.

L'entrepreneur doit établir et maintenir une production et un compte d'essai de l'ASN pendant toute la durée de vie du contrat.

L'entrepreneur doit effectuer les tâches suivantes :

- Effectuer une analyse antivirus des pièces jointes qui sont envoyées par l'ASN.
- Envoyer un message de confirmation de commande dans les 30 minutes suivant la réception d'un bon de commande, d'une modification de commande ou d'une annulation de commande de l'ARC.
- Bien vérifier que les biens et les services sont disponibles et qu'ils seront expédiés selon les modalités du contrat avant d'envoyer le message de confirmation de la commande.
- Inclure les détails des commandes en retard, le cas échéant, dans le message de confirmation de la commande.
- Envoyer un avis préalable d'expédition lorsque les biens sont expédiés.

L'entrepreneur ignorera les champs réservés à la carte d'achat sur le bon de commande. L'ARC n'envoie pas de renseignements sur les cartes d'achat valides par l'ASN.

L'entrepreneur doit obtenir l'approbation écrite de l'autorité contractante de l'ARC et du Bureau des services d'acquisition de l'ARC avant de rejeter un bon de commande.

## 7. PCO et exigences des processus de modification de commande

Les acheteurs de l'ARC soumettront des PCO et des demandes de modification à l'entrepreneur au moyen de Synergie.

L'entrepreneur recevra des PCO et des demandes de modification de l'ASN.

L'entrepreneur ne doit pas substituer les articles sans avoir obtenu l'approbation écrite de l'autorité contractante de l'ARC.

En ce qui concerne les biens, l'entrepreneur doit inclure un bordereau de marchandises dans chacune des expéditions. Le bordereau doit préciser le nom, l'adresse et le numéro d'inscription à la TPS de l'entrepreneur, le numéro de PCO, le nom de l'acheteur de l'ARC, la date d'expédition et la description des produits, le coût (avant les taxes), le montant des taxes et le total à facturer sur la carte virtuelle, y compris les taxes applicables.

En ce qui concerne les services, l'entrepreneur doit fournir des détails par écrit des services fournis. Le sommaire doit préciser le nom de l'entrepreneur, son adresse, le numéro d'inscription à la TPS, le numéro PCO, le nom de l'acheteur de l'ARC, la date à laquelle le service a été rendu, la description du service, le coût (avant les taxes), le montant des taxes, et le total à facturer sur la carte virtuelle, y compris les taxes applicables.



## 8. Exigences des processus d'annulation de commande

Les bons de commande peuvent être annulés en tout ou en partie. Toutes les demandes d'annulation de commande seront acheminées au Bureau des services d'acquisition de l'ARC aux fins de traitement, avant d'être transmises électroniquement à l'entrepreneur au moyen de Synergie à l'ASN.

La procédure de demande d'annulation de commande est la suivante :

1. L'acheteur de l'ARC ouvre une session dans Synergie et ouvre le PCO à annuler.
2. L'acheteur de l'ARC annule le PCO.
3. Synergie crée une nouvelle version du PCO et l'achemine au Bureau des services d'acquisition de l'ARC aux fins de traitement.
4. L'équipe du Bureau des services d'acquisition de l'ARC confirme que Synergie n'a pas reçu un avis préalable d'expédition et communique avec l'entrepreneur par courriel pour confirmer que le PCO n'a pas été expédié. Si aucune de ces conditions n'est respectée, l'annulation PCO peut être traitée dans Synergie par l'équipe du Bureau des services d'acquisition de l'ARC.
5. Synergie envoie la demande d'annulation de commande à l'entrepreneur au moyen de l'ASN.

Après l'annulation réussie d'une commande, le PCO original dans l'ASN est automatiquement converti à l'état « Cancelled » (Annulé), et un message d'annulation de bon de commande est envoyé à l'entrepreneur par l'ASN. L'état du bon de commande est ensuite changé à « Obsolete » (Désuet) dans l'ASN.

Il se peut que l'entrepreneur ne confirme ni n'infirme les commandes annulées, ou qu'il ne crée pas de messages de traitement de la commande (confirmation de commande ou avis préalable d'expédition) relativement à une commande désuète.

Les acheteurs de l'ARC ne peuvent pas émettre de demandes d'annulation pour des lignes d'articles qui ont été expédiés ou pour lesquels un avis préalable d'expédition a été envoyé.

## 9. Exigences des processus de réception et de rejet (retours et échanges)

### Réception et rejet (retours et échanges)

Les articles achetés par PCO peuvent être rejetés, en tout ou en partie, par l'acheteur de l'ARC.

Un avis de rejet sera transmis à l'entrepreneur par courriel pour tout article retourné ou échangé. Les articles rejetés seront étiquetés comme des articles « rejetés » dans Synergie par l'acheteur de l'ARC et un motif du rejet sera déterminé sur l'avis par courriel.

Détails du processus de réception et de rejet (retours et échanges) :

1. L'acheteur de l'ARC reçoit physiquement les biens.
2. L'acheteur de l'ARC inspecte les biens et détermine si une partie de la livraison devrait être rejetée. *[Remarque pour l'utilisateur : Assurez-vous que cette clause n'entre pas en conflit avec les Conditions générales ou l'EDT].*
3. L'acheteur de l'ARC ouvre une session dans Synergie et ouvre le PCO correspondant.
4. L'acheteur de l'ARC consigne dans Synergie, pour chaque ligne d'article, la quantité rejetée et le motif du rejet.
5. L'acheteur de l'ARC remplit le reçu des marchandises.
6. Le cas échéant, Synergie enverra à l'entrepreneur un avis de rejet par courriel et une copie conforme de cet avis sera envoyée à l'acheteur de l'ARC correspondant. L'avis de rejet par courriel précisera soit un retour en vue d'un crédit soit un retour en vue d'un échange, à l'entière discrétion de l'ARC.

Si l'acheteur de l'ARC veut retourner les biens ou les services à l'entrepreneur pour un crédit, l'avis par courriel du rejet indiquera chaque ligne d'article applicable, incluant la description de l'article, le code de produit, la raison du rejet, et une valeur Oui dans le champ Retour en vue d'un crédit.

Si l'acheteur de l'ARC veut échanger les biens, l'avis par courriel du rejet indiquera chaque ligne d'article applicable, incluant la description de l'article, le code de produit, la raison du rejet, et une valeur Oui dans le champ Retour en vue d'un échange.



7. L'entrepreneur est responsable de communiquer par courriel avec l'acheteur de l'ARC le jour ouvrable suivant pour coordonner le retour ou l'échange de biens. L'entrepreneur doit fournir à l'acheteur de l'ARC des directives particulières, par exemple, retourner le produit dans son emballage original.
8. L'acheteur de l'ARC doit emballer les articles rejetés en vue du ramassage.
9. L'entrepreneur ramasse les biens rejetés.
10. Si la ligne d'article est un retour en vue d'un crédit, l'entrepreneur créditera la carte virtuelle. Si la ligne d'article est un retour en vue d'un échange, l'entrepreneur expédiera le nouvel article.

L'entrepreneur doit fournir au CHFS de l'ARC une nouvelle adresse de courriel pour le groupe de soutien technique (conformément à la section 14, Soutien aux commandes et à la facturation), par courriel, au moins trois jours ouvrables avant de modifier l'adresse de courriel pour les avis de rejet.

### 10. Exigences relatives au catalogue dans Synergie

**Description :** Les bons de commande proviennent de Synergie. Les acheteurs de l'ARC créent une demande d'achat (PR) dans Synergie en ajoutant les articles du ou des catalogues hébergés à l'ARC dans les paniers d'achats. Après la soumission de la PR par l'acheteur de l'ARC, les paniers d'achats sont acheminés en vue d'une approbation interne de l'ARC, le cas échéant. Une fois approuvée, la PR est convertie en PCO et envoyée à l'entrepreneur au moyen de Synergie à l'ASN, en vue d'une réalisation.

**Catalogue :** Durant la mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS), l'entrepreneur doit fournir au CHFS de l'ARC un catalogue en format .CIF par courriel. Le catalogue doit comprendre tous les biens et services offerts par l'entrepreneur, qui seront disponibles au moyen de Synergie.

L'entrepreneur doit tenir à jour le catalogue durant la période de contrat, y compris toute période d'option exercée.

#### Format du catalogue

- Le catalogue .CIF est un fichier délimité par une virgule.
- Sauf indication contraire, tous les champs sont obligatoires.
- Les champs « Item Description » (Description de l'article) et « Short Name » (Nom abrégé) doivent décrire d'une façon claire, précise et correcte le produit ou le service.
- Tous les champs sont sensibles à la casse.

Le tableau suivant présente en détail les champs que l'entrepreneur doit remplir lorsqu'il utilise un format de catalogue .CIF.

Numéro	Nom du champ	Description
1	Supplier ID (ID du fournisseur)	Numéro DUNS du fournisseur
2	Supplier Part ID (ID de pièce du fournisseur)	Jusqu'à 128 caractères. Éliminer tous les caractères spéciaux (*, ?, &, etc.)
3	Manufacture Part ID (ID de pièce du fabricant)	Jusqu'à 128 caractères.
4	Item Description (Description de l'article)	Jusqu'à 2 000 caractères. Ce champ contient la description au long de l'article du catalogue en ligne. Il doit être en français pour les lignes françaises et en anglais pour les lignes anglaises.
5	SPSC Code (Code SPSC)	Jusqu'à 40 caractères, nombre entier. Il s'agit du code d'article en format UNSPSC comportant huit chiffres.
6	Unit Price (Prix unitaire)	Il s'agit du prix de l'ARC, conformément au rabais et au contrat (net). Ne peut pas dépasser deux décimales.



Numéro	Nom du champ	Description
7	Units of Measure (Unités de mesure)	Unité de mesure normalisée UN ou ANSI X.12. Il s'agit de l'UDM du produit, comme <b>BX</b> pour « box » (boîte) et <b>EA</b> pour « each » (chaque).
8	Lead Time (Délai d'exécution)	Caractères entiers relatifs seulement. Il s'agit du nombre de jours ouvrables entre la date de réception de la commande et la date de livraison au client.
9	Manufacturer Name (Nom du fabricant)	Nom du fournisseur
10	Supplier URL (Adresse URL du fournisseur)	Dans le format : http://
11	Manufacturer URL (Adresse URL du fabricant)	Dans le format : http://
12	Market Price (Prix du marché)	Le prix courant ou le prix au détail suggéré. Ne peut pas dépasser deux décimales.
13	Short Name (Nom abrégé)	Jusqu'à 50 caractères (français ou anglais). Il s'agit de la description abrégée de l'article du catalogue en ligne. Elle doit être en français pour les lignes françaises et en anglais pour les lignes anglaises.
14	Expiration Date (Date d'expiration)	L'entrepreneur laisse ce champ vide.
15	Effective Date (Date d'entrée en vigueur)	L'entrepreneur laisse ce champ vide.
16	Language (Langue)	Veuillez utiliser exactement <b>fr_CA</b> pour les lignes d'articles en français et <b>en_CA</b> pour les lignes d'articles en anglais.
17	Supplier Part Auxiliary ID (ID de pièce auxiliaire du fournisseur)	Veuillez utiliser exactement <b>fr_CA</b> pour les lignes d'articles en français et <b>en_CA</b> pour les lignes d'article en anglais. Il ne s'agit pas du numéro de pièce du fournisseur.
18	image	Utilisé pour indiquer le nom du fichier de l'image ou de la photo. Ce nom ne doit pas contenir de caractères spéciaux (*, ?, ).
19	Delete (Supprimer)	Veuillez laisser ce champ vide dans les nouveaux catalogues. Il s'agit d'un champ facultatif pour indiquer si cet élément doit être supprimé. Entrez « <b>T</b> » (pour True (Vrai)) pour indiquer un état supprimé, autrement ce champ reste vide. Ce champ est utilisé dans le téléchargement d'un catalogue supplémentaire.
20	WHMIS (SIMDUT)	Utilisé afin d'indiquer si un article du catalogue est une matière dangereuse. Entrez <b>Yes</b> ou <b>No</b> (pour les lignes d'articles en anglais) ou <b>Oui</b> ou <b>Non</b> (pour les lignes d'articles en français).



Numéro	Nom du champ	Description
21	greenprocurement (Approvisionnement écologique)	Utilisé pour indiquer si un article du catalogue est classé comme écologique. Entrez <b>Yes</b> ou <b>No</b> (pour les lignes d'article en anglais) ou <b>Oui</b> ou <b>Non</b> (pour les lignes d'articles en français). Les questions au sujet de cette désignation doivent être acheminées à l'autorité contractante.
22	strategically sourced (Fournisseur de matériel stratégique)	Veillez utiliser exactement <b>Yes</b> (pour les lignes d'articles en anglais) ou <b>Oui</b> (pour les lignes d'articles en français). Tous les articles de catalogue sont attribués à contrat de façon stratégique

L'image suivante illustre le format d'un fichier .cif (tel qu'affiché dans MS Notepad) :

```

CRASampleCatalogue.cif - Notepad
File Edit Format View Help
CIF_I_V3.0
LOADMODE: F
CHARSET: 8859_1
CODEFORMAT: UNSPSC
CURRENCY: CAD
COMMENTS: This is a sample CIF 3.0 file
SUPPLIERID_DOMAIN: DUNS
FIELDNAMES: Supplier ID, Supplier Part ID, Manufacturer Part ID, Item Description, SPSC Code, Unit Price, Unit of Measure
TIMESTAMP: 2008-02-15 15:25:04
UNUOM: TRUE
ITEMCOUNT: 2
:DATA
:6563,2B,2B1C,Men's black shoes,53111601,54.95,PR,2,,,,Men's black shoes,2010-03-01,2008-08-01,en_CA,en_CA,blk_shoe_2f
:6563,2B,2B1C,"Chaussures noires des hommes",53111601,119.95,PR,2,,,,"Chaussures noires des hommes",2010-03-01,2008-08-01,fr_CA,fr_CA,blk_shoe_2f
:ENDOFDATA

```

Contenu bilingue : L'entrepreneur doit fournir le catalogue dans les deux langues officielles (français et anglais). L'entrepreneur doit entrer deux lignes dans le catalogue pour chaque produit ou service unique : une en français et une en anglais.

La qualité du produit et des renseignements sur les services fournis dans une langue sera comparable aux produits et aux renseignements sur les services dans l'autre langue.

Fichiers image : L'entrepreneur doit fournir un fichier image pour chaque Supplier Part ID (ID de pièce du fournisseur). L'image doit être en format .JPEG et elle doit avoir une taille maximale de 1 Mo.

Mises à jour de catalogue : L'entrepreneur doit fournir un catalogue .CIF à jour à l'autorité contractante de l'ARC lorsque des changements sont apportés au contenu des catalogues.

L'entrepreneur doit aviser l'autorité contractante de l'ARC et le Bureau des services d'acquisition de l'ARC, par courriel, à l'intérieur d'un (1) jour ouvrable lorsqu'un article du catalogue n'est plus offert ou qu'il n'est plus disponible.

L'entrepreneur doit aviser l'autorité contractante de l'ARC et le Bureau des services d'acquisition de l'ARC, par courriel, à l'intérieur d'un (1) jour ouvrable lorsqu'un article du catalogue est en retard pendant plus de cinq (5) jours ouvrables.

L'autorité contractante de l'ARC avisera l'entrepreneur par courriel lorsque des changements sont apportés aux catalogues de l'ARC. Dans cette situation, l'entrepreneur doit fournir un catalogue .CIF à jour dans les deux (2) jours ouvrables suivant l'avis écrit.

L'entrepreneur doit corriger les erreurs de fichiers du catalogue et fournir une version corrigée dans un délai d'un (1) jour ouvrable après en avoir été avisé par l'autorité contractante de l'ARC ou le CHFS de l'ARC à l'aide d'un courriel à l'entrepreneur.

Si l'entrepreneur doit mettre à jour le catalogue, le catalogue .CIF à jour doit contenir seulement les lignes d'articles de produits qui sont ajoutés, supprimés ou modifiés. Pour des lignes d'articles supprimées, l'entrepreneur doit mettre à jour



le champ de données .CIF correspondant (c.-à-d. champ n° 19) à l'état supprimé en entrant un « T ». Si une ligne d'article de produit est ajoutée ou modifiée, elle peut simplement être ajoutée au catalogue .CIF.

L'autorité contractante de l'ARC avisera l'entrepreneur si des mises à jour sont prévues dans le catalogue. Pour les mises à jour prévues dans le catalogue, l'entrepreneur doit fournir à l'autorité contractante de l'ARC le catalogue .CIF à dix (10) jours ouvrables avant que les changements au catalogue n'entrent en vigueur.

L'autorité contractante de l'ARC doit approuver le catalogue .CIF à jour avant que le catalogue soit disponible dans Synergie. Toutes les mises à jour du catalogue, prévues ou non, y compris les changements de prix, entreront en vigueur une fois que le nouveau catalogue aura été mis à l'essai par le CHFS de l'ARC et aura été activé dans l'environnement de production.

### **11. Frais des cartes d'achat**

Tous les PCO de Synergie doivent être facturés sur une carte d'achat de l'ARC. Synergie utilise une seule carte virtuelle par contrat et par entrepreneur pour tous les PCO. Pour des raisons de sécurité, les PCO envoyés par l'ASN n'affichent qu'un faux numéro de carte d'achat. Le numéro de carte d'achat valide sera fourni par téléphone à l'entrepreneur durant la mise à l'essai de la VCS par le CHFS de l'ARC ou le Bureau des services d'acquisition de l'ARC.

La carte d'achat de l'ARC est actuellement une MasterCard fournie par la Banque de Montréal. À tout moment pendant la durée du contrat, y compris pendant toute période d'option exercée, l'ARC se réserve le droit de modifier le type ou le fournisseur de sa carte d'achat.

Les transactions effectuées sur la carte virtuelle doivent comprendre des données de niveau 2 relatives à des opérations de cartes de crédit, y compris le numéro de PCO remis à l'entrepreneur par l'ASN, comportant au maximum 25 caractères, et le montant de la TPS/TVH.

L'entrepreneur doit vérifier que les prix sont exacts sur le PCO avant d'expédier les articles et de facturer la carte d'achat. S'il y a un écart entre les prix indiqués sur le PCO et les prix dans les systèmes de l'entrepreneur, l'entrepreneur doit travailler avec le Bureau des services d'acquisition de l'ARC pour corriger l'écart. L'entrepreneur ne doit pas expédier des articles ou les facturer sur la carte d'achat tant que l'écart n'est pas résolu.

L'entrepreneur ne devra facturer que les articles qui ont été expédiés.

Avant d'expédier des articles, l'entrepreneur doit envoyer un avis préalable d'expédition à l'acheteur de l'ARC par l'ASN.

### **12. Exigences relatives à la méthode d'achat externe**

Les achats externes sont définis comme des achats effectués par des acheteurs de l'ARC, par carte d'achat, en dehors de la solution de commerce électronique Synergie.

Les achats externes peuvent être utilisés par l'ARC en tant que :

- méthode de communication de commande de rechange à utiliser lorsque Synergie est en panne;
- méthode de communication de commande régulière pour tout article qui ne peut pas être hébergé dans le format du catalogue dans Synergie.

L'entrepreneur doit recevoir, confirmer et traiter les commandes selon une ou plusieurs des méthodes suivantes : par courriel, en ligne, par téléphone et par télécopieur.

L'entrepreneur doit fournir une confirmation de réception à l'acheteur de l'ARC dans un délai d'un (1) jour ouvrable pour des commandes passées à l'aide de la méthode d'achat externe. Les bons de commande externes passés par l'acheteur de l'ARC doivent être confirmés par l'entrepreneur par écrit.

L'entrepreneur ne doit pas accepter les commandes d'articles de catalogue passées à l'aide de la méthode d'achat externe sans avoir reçu l'autorisation écrite du Bureau des services d'acquisition de l'ARC, du CHFS de l'ARC ou de l'autorité contractante de l'ARC. Les commandes passées à l'aide de la méthode d'achat externe doivent être facturées sur la carte d'achat de l'acheteur de l'ARC, et ces commandes ne doivent pas être facturées sur la carte virtuelle. L'entrepreneur n'a pas à fournir des données de niveau 2 relatives à des opérations de cartes de crédit pour les bons de commande externes.

En ce qui concerne les biens, l'entrepreneur doit inclure un bordereau de marchandises dans chacune des expéditions. Le bordereau doit préciser le nom, l'adresse et le numéro d'inscription à la TPS/TVH de l'entrepreneur, le nom de l'acheteur de l'ARC, la date d'expédition et la description des produits, le coût (avant les taxes), le montant des taxes, et le total à facturer sur la carte d'achat, y compris les taxes applicables.



En ce qui concerne les services, l'entrepreneur doit fournir des détails par écrit des services fournis. Le sommaire doit préciser le nom de l'entrepreneur, son adresse, le numéro d'inscription à la TPS, le numéro PCO, le nom de l'acheteur de l'ARC, la date à laquelle le service a été rendu, la description du service, le coût (avant les taxes), le montant de la taxe, et le total à facturer sur la carte virtuelle, y compris les taxes applicables.

### **13. Processus de commande et de paiement**

L'entrepreneur doit maintenir et soutenir les processus de commande et de paiement pendant toute la durée du contrat, y compris toute période d'option exercée.

L'entrepreneur doit aviser l'autorité contractante de l'ARC et le Bureau des services d'acquisition de l'ARC de tout changement à venir relativement à ses processus et ses systèmes de commande et de paiement au moins quarante (40) jours ouvrables avant le changement, afin de permettre à l'ARC d'évaluer leur incidence sur la solution Synergie de l'ARC.

À son entière discrétion, l'ARC peut demander à l'entrepreneur de remettre à l'essai le processus de commande et la transmission de données de niveau 2 relatives aux opérations de cartes de crédit par rapport aux exigences consignées dans le contrat.

L'entrepreneur doit effectuer et réussir une nouvelle ronde de mises à l'essai de la VCS avant de mettre en œuvre les changements de système à la production.

L'entrepreneur doit s'assurer qu'aucune erreur n'est commise lors de l'entrée des commandes dans les systèmes de commande et d'approvisionnement de l'entrepreneur pour les achats externes et les commandes par catalogue. Si l'entrepreneur fait d'erreurs lors de l'entrée des commandes dans les systèmes de commande et d'approvisionnement de l'entrepreneur, l'ARC peut exiger de celui-ci qu'il automatise l'ASN à l'interface de système commande/facturation de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit respecter une telle demande écrite de l'autorité contractante de l'ARC dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la demande.

L'entrepreneur doit valider le contenu de chaque PCO et chaque bon de commande externe pour en assurer l'exactitude. S'il existe une divergence entre les renseignements relatifs à une commande de l'ARC dans Synergie et ceux d'entrepreneur, il incombe à l'entrepreneur d'en informer immédiatement le Bureau des services d'acquisition de l'ARC dans les trente (30) minutes suivant le moment où ladite divergence s'est produite.

### **14. Soutien aux commandes et à la facturation**

L'entrepreneur doit fournir un soutien aux commandes et à la facturation de l'ARC par l'intermédiaire d'un groupe de soutien technique (Bureau d'aide) qui fournit ce qui suit :

- un point de contact unique pour que le Bureau des services d'acquisition de l'ARC signale les enjeux concernant les services de maintenance et de soutien, le signalement de problèmes, et les mises à jour relatives à la résolution des problèmes;
- un numéro de téléphone unique sans frais, un numéro de télécopieur et une adresse de courriel;
- une couverture pendant les heures de bureau de 8 h à 17 h (heure de l'Est) du lundi au vendredi (sauf les jours fériés du gouvernement du Canada).

### **15. Problèmes liés aux commandes et au système – Classification des incidents et transmission à l'échelon supérieur**

Pour tous les incidents relevés par l'entrepreneur ou l'ARC, l'entrepreneur doit se conformer aux exigences relatives au délai de réponse, qui sont exposées en détail dans le tableau A, Classification des incidents et transmission à l'échelon supérieur, ci-dessous.



**Tableau A : Classification des incidents et transmission à un échelon supérieur**

Degrés de gravité	Description	Temps de réponse et de résolution
Gravité 1	Panne de système – l’entrepreneur n’est pas en mesure d’accepter et de traiter des commandes.	L’entrepreneur doit aviser immédiatement l’autorité contractante de l’ARC ainsi que le Bureau des services d’acquisition de l’ARC d’une panne de système dans les trente (30) minutes suivant le moment où elle s’est produite.  L’entrepreneur doit également envoyer des rapports d’étape et communiquer (à l’oral et par courriel) avec l’autorité contractante de l’ARC et le Bureau des services d’acquisition de l’ARC toutes les deux (2) heures jusqu’à ce que le problème soit résolu, pendant les heures de bureau (de 8 h à 17 h heure de l’Est, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés du gouvernement du Canada)).
Gravité 2	Le système est opérationnel, mais avec une fonctionnalité très restreinte ou une dégradation. Par exemple, l’entrepreneur n’est pas en mesure de traiter les frais de carte d’achat.	L’entrepreneur doit aviser immédiatement l’autorité contractante de l’ARC ainsi que le Bureau des services d’acquisition de l’ARC si la fonctionnalité du système devient très restreinte ou dégradée.  L’entrepreneur doit également envoyer un rapport d’étape à l’oral et par courriel, et communiquer avec l’autorité contractante de l’ARC et le Bureau des services d’acquisition de l’ARC chaque jour ouvrable jusqu’à ce que le problème soit résolu.
Gravité 3	Le système est opérationnel, mais comporte des limitations ou une restriction fonctionnelle qui ne sont pas critiques pour les opérations globales. Par exemple, des erreurs de facturation, des fautes d’orthographe dans la description des articles, ou d’autres questions non critiques relatives au catalogue, entre autres.	L’entrepreneur doit aviser immédiatement l’autorité contractante de l’ARC ainsi que le Bureau des services d’acquisition de l’ARC si la fonctionnalité du système devient restreinte, dans les trente (30) minutes suivant le moment où elle s’est produite.  L’entrepreneur doit également envoyer un rapport d’étape par courriel et maintenir une communication, au besoin, à la demande de l’autorité contractante de l’ARC ou du Bureau des services d’acquisition de l’ARC.

Pour tous les autres incidents qui ne sont pas classifiés comme étant de niveau de gravité un à trois, relevés par le Bureau des services d’acquisition de l’ARC, un numéro du Système de suivi des questions (Issue Tracker) sera attribué et sera communiqué par courriel à l’entrepreneur. L’entrepreneur doit prendre des mesures et résoudre le problème dans les cinq (5) jours ouvrables. Une fois le problème réglé, l’entrepreneur doit répondre au courriel initial avec les détails de la résolution du problème.

Les problèmes qui n’ont pas été traités dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l’avis seront transmis à l’autorité contractante de l’ARC aux fins de mesures supplémentaires.



## ANNEXE E: MISE À L'ESSAI DE LA VALIDATION DE LA CONFORMITÉ À SYNERGIE (VCS)

Le soumissionnaire doit satisfaire aux exigences suivantes pour la mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS).

Le soumissionnaire doit effectuer ce qui suit :

- Il doit être membre de l'Ariba Supplier Network (ASN) et avoir un compte de test de l'ASN <http://supplier.ariba.com>.
- Il doit fournir à l'ARC un catalogue dans le format requis.
- Il doit accepter la carte d'achat de l'ARC.
- Il doit pouvoir traiter des données de niveau 2 relatives à des opérations de cartes de crédit.
- Il doit fournir à l'ARC une adresse de courriel pour les retours et les échanges de commandes.

Le tableau suivant décrit les phases et les responsabilités relatives à l'essai de la VCS de l'ARC.

Étapes de mise à l'essai de la VCS	Description	Responsable	Autres participants
Réunion de lancement des fournisseurs	Réunion visant à établir avec le fournisseur des exigences et des dates d'échéance relatives à l'habilitation.	Autorité contractante de l'ARC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorité contractante de l'ARC</li> <li>• Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de Synergie de l'ARC</li> <li>• Représentant de la DGI de l'ARC (facultatif)</li> </ul>
Relation avec l'ASN	L'ARC établit une relation avec le soumissionnaire à l'aide de l'ASN.	Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de Synergie de l'ARC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soumissionnaire</li> </ul>
Vérification du compte d'essai de l'ASN	Le CHFS de l'ARC vérifie le numéro de compte d'essai de l'ASN du soumissionnaire	Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de Synergie de l'ARC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutien technique aux fournisseurs d'Ariba</li> </ul>
Configuration du fournisseur au Système administratifs d'entreprise de l'ARC	L'ARC configure le soumissionnaire dans le Système administratifs d'entreprise de l'ARC.	Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de Synergie de l'ARC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau des services d'acquisition de l'ARC</li> </ul>
Configuration du fournisseur dans Synergie	L'ARC configure le soumissionnaire.	Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de Synergie de l'ARC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau des services d'acquisition de l'ARC</li> </ul>
Établissement du contrat	L'ARC établit les modalités du contrat dans Synergie (ACC).	Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de Synergie de l'ARC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorité contractante de l'ARC</li> </ul>



Mise sur pied du catalogue	Le soumissionnaire fournit le catalogue dans le format requis.	Soumissionnaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de Synergie de l'ARC</li> <li>• Représentant de la TI de l'ARC</li> </ul>
Examen et révision du catalogue	L'ARC examine le catalogue pour s'assurer qu'il respecte les modalités du contrat, et y ajoute des éléments de données personnalisées de l'ARC.	Autorité contractante de l'ARC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de l'ARC</li> </ul>
Code d'article	L'ARC fait correspondre les codes UNSPSC aux codes du NIBS.	Autorité contractante de l'ARC	
Hierarchie du catalogue	L'ARC crée la hiérarchie du catalogue.	Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de l'ARC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrateur du catalogue de l'ARC</li> </ul>
Numéro de la carte d'achat	L'ARC communique le numéro de carte virtuelle au soumissionnaire.	Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de Synergie de l'ARC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau d'aide des acquisitions de l'ARC</li> </ul>
Mise à l'essai	L'ARC travaille avec le soumissionnaire pour mettre à l'essai le nouveau catalogue et le processus de commande de bout en bout.	Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de l'ARC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soumissionnaire</li> <li>• Représentant de la DGI de l'ARC</li> </ul>
Confirmation de la fonctionnalité	Confirmation de l'habilitation des fournisseurs dans Synergie et de la fonctionnalité.	Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs dans Synergie de l'ARC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorité contractante de l'ARC</li> </ul>
Déploiement	L'ARC configure Synergie et rend disponible le catalogue dans Synergie.	Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs dans Synergie de l'ARC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau des services d'acquisition de l'ARC</li> <li>• Soumissionnaire</li> </ul>

### Mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS)

Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'avis écrit de l'autorité contractante, l'ARC mettra à l'essai la capacité du soumissionnaire à réaliser des opérations électroniques avec l'ARC à l'aide de l'Ariba Supplier Network (ASN). Le soumissionnaire doit collaborer avec le coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de Synergie de l'ARC (CHFS de l'ARC) au cours de la phase d'essai de la VCS. Les coordonnées du CHFS de l'ARC seront fournies avec l'avis écrit.

### MISE À L'ESSAI

Le soumissionnaire doit travailler avec le CHFS de l'ARC tout au long des étapes de mise à l'essai et de déploiement afin de s'assurer que toutes les exigences seront respectées, y compris la mise au point du contenu et du format du catalogue, dans la période précisée ci-dessous.



Le soumissionnaire doit prouver qu'il respecte les exigences de Synergie indiquées à l'annexe E : Exigences concernant la solution Synergie de l'ARC. Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'avis écrit de l'autorité contractante de l'ARC, le soumissionnaire mettra à l'essai sa capacité de réaliser des opérations électroniques avec l'ARC à l'aide de l'ASN. La mise à l'essai doit être achevée dans les quarante (40) jours ouvrables suivant la réception de l'avis écrit. La période d'essai peut être prolongée à la seule discrétion de l'ARC.

L'ARC effectuera la mise à l'essai des fonctionnalités obligatoires suivantes avec le soumissionnaire :

- la connectivité de l'ASN entre Synergie, l'ASN et le soumissionnaire;
- la communication des bons de commande et des demandes de modification au soumissionnaire à l'aide de l'ASN;
- la communication des confirmations de commandes électroniques et des avis préalable d'expédition électroniques à Synergie à l'aide de l'ASN;
- la communication des articles en souffrance ou abandonnés à l'aide de l'ASN;
- la communication des avis d'échange et de retour à Synergie par courriel (le cas échéant);
- le chargement des catalogues du soumissionnaire par l'ARC dans Synergie;
- la communication des données de niveau 2 relatives à des opérations de cartes de crédit.