



**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**

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**

Title – Sujet Services de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web	
Solicitation No. – No de l'invitation 1000315603A	Date 2015-10-07
Solicitation closes – L'invitation prend fin on – le 18 novembre, 2015 at – à 2:00 P.M. / 14 h	Time zone – Fuseau horaire HNE - Heure Normale de l'Est
Contracting Authority – Autorité contractante	
Name – Nom - Alastair Webb	
Address – Adresse - See herein / Voir dans ce document	
E-mail address – Adresse de courriel - See herein / Voir dans ce document	
Telephone No. – No de téléphone (613) 867-5203	
Fax No. – No de télécopieur (613) 957-6655	
Destination - Destination	
See herein / Voir dans ce document	
THIS DOCUMENT CONTAINS A SECURITY REQUIREMENT. LE PRÉSENT DOCUMENT COMPORTE UNE EXIGENCE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ.	



TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1	RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX
1.1	INTRODUCTION
1.2	SOMMAIRE
1.3	GLOSSAIRE DE TERMES
1.4	SÉANCE DE COMPTE RENDU DES SOUMISSIONNAIRES
PARTIE 2	INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES
2.1	EXIGENCES OBLIGATOIRES
2.2	INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES
2.3	TRANSMISSION DES PROPOSITIONS
2.4	COMMUNICATIONS EN PÉRIODE DE SOUMISSION
2.5	AUTORITÉ CONTRACTANTE
2.6	MODIFICATIONS À LA PROPOSITION DU SOUMISSIONNAIRE
2.7	LOIS APPLICABLES
PARTIE 3	DIRECTIVES SUR LA PRÉPARATION DE LA SOUMISSION
3.1	NOMBRE DE COPIES
3.2	FORMAT DE LA SOUMISSION
3.3	ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS
PARTIE 4	PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION
4.1	GÉNÉRALITÉS
4.2	ÉTAPES DU PROCESSUS DE NÉGOCIATION
PARTIE 5	ATTESTATIONS
PARTIE 6	EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET AUTRE EXIGENCES
6.1	EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ
6.2	LISTE DES SOUS-TRAITANTS PROPOSÉS
PARTIE 7	MODÈLE DE CONTRAT

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: Exigences concernant la solution Synergie de L'ARC.

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

Annexe E: Catalogue des activités de vérification de l'expérience utilisateur (EU)



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 clôture 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: Exigences concernant la solution Synergie de L'ARC.

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

Annexe E: Catalogue des activités de vérification de l'expérience utilisateur (EU)



1.2 SOMMAIRE

L'Agence du revenu du Canada (ARC) a besoin au fur et à mesure des besoins de services professionnels pour réaliser la vérification de l'expérience utilisateur (EU) sur le site Web.

L'ARC a actuellement deux contrats pour les services de vérification de l'expérience utilisateur (EU) sur le site Web, qui ont été attribués en septembre 2014. En raison d'une hausse de la demande pour ces services, l'ARC a l'intention d'ajouter jusqu'à deux contrats supplémentaires pour ces services.

EXIGENCE D'ADHÉSION AU ARIBA SUPPLIER NETWORK (ASN)

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 utilisée dans cette exigence afin d'accélérer le processus de commande en vertu de tout contrat subséquent.

Les soumissionnaires les plus qualifiés sont tenus de devenir membres de l'ASN avant l'attribution du contrat et de maintenir leur adhésion pendant toute la durée de tout contrat subséquent. Tous les coûts relatifs à cette adhésion doivent être 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).
Contrat ou le présent contrat	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.
ARC	Agence du revenu du Canada
jour/ mois/année	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.
rendu droits acquittés (RDA)	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.
HNE	Heure Normale de l'Est
HAE	Heure Avancée de l'Est
Project	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.
proposition	Une présentation sollicité par une partie à fournir certains biens ou services. Le mot «proposition» est utilisé de façon interchangeable avec «soumission»
DDP	Demande de proposition
demande de soumissions	Un acte ou une instance de demande de propositions / appels



TERME	DEFINITION
	d'offres concernant certains produits et / ou services.
EDT	Énoncé des travaux
Développement durable :	Un concept reconnu à l'échelle internationale qui englobe les dimensions sociales, économiques et environnementales. Il reconnaît 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.
Processus d'autorisation de tâches	Également considéré comme une «ordonnance» (voir les définitions Synergie)
Nom de l'autorité adjudicative	Agence du revenu du Canada

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 INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

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 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 (2014-03-01) 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 « Dispositions relatives à l'intégrité– 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).

La section, 02, intitulée « Numéro d'entreprise - approvisionnement », est par la présente supprimée dans sa totalité et est remplacée par ce qui suit :

Les fournisseurs doivent obtenir un numéro d'entreprise (NE) avant l'attribution du contrat. Les fournisseurs peuvent inscrire un NE en ligne à <http://www.cra-arc.gc.ca/tx/bsnss/tpcs/bn-ne/menu-fra.html>.

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 2.3. »

L'article 05 intitulé « Présentation des soumissions », paragraphe 4, « soixante (60) jours » est supprimé et remplacé par « cent quatre-vingts (180) 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 4) 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 (NE) 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.

2.3 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.

2.4 COMMUNICATIONS EN PÉRIODE DE SOUMISSION

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 question 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 de nature « exclusive » doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque élément pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » seront traités comme tels, sauf si le Canada considère que la demande de renseignements n'est pas de nature exclusive. Le Canada peut modifier les questions ou demander au soumissionnaire de le faire afin d'en éliminer la nature exclusive. 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.

Toute demande de renseignements concernant la DDP doit être présentée par écrit à l'autorité contractante indiquée ci-dessous dès que possible au cours de la période d'invitation à soumissionner afin de permettre d'allouer suffisamment de temps pour y donner suite. Le calendrier suivant s'applique à la DDP :

Diffusion de la DDP 1000315603A :	le 7 octobre, 2015
Première date limite pour des questions sur la DDP: (à midi HNE)	le 16 octobre, 2015
Diffusion de la modification à la DDP (Q&R) (estimée)	le 23 octobre, 2015
Deuxième date limite pour des questions sur la DDP: (à midi HNE)	le 30 octobre, 2015
Diffusion de la modification à la DDP (Q&R) (estimée)	le 6 novembre, 2015
Date de clôture de la DDP :	le 18 novembre, 2015

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.

2.5 AUTORITÉ CONTRACTANTE

L'autorité contractante est :

Nom: Alastair Webb

Numéro de Téléphone: (613) 867-5203

Numéro de Télécopieur: (613) 957-6655

Adresse de courriel: alastair.webb@cra-arc.gc.ca

2.6 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.

2.7 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 de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web 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.

Le soumissionnaire doit remplir et signer la page de couverture (page 1) de la DDP et la retourner avec sa proposition présentée. La dénomination sociale au complet du soumissionnaire doit être correctement indiquée sur la page de couverture.

Section II Proposition financière

Le soumissionnaire doit fournir des prix pour les services 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 et la documentation exigées pour qu'un contrat leur soit attribué. Le Canada déclarera une soumission non recevable si les attestations et la documentation exigées ne sont pas dûment remplies ou présentées. Veuillez consulter la partie 5 « Attestations » du présent document pour plus de détails sur les attestations requises 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 IMPRIMÉES
Proposition technique	1	3
Proposition financière	1	0
Attestations	1	0
Renseignements à l'appui	1	0

La copie principale (une copie papier originale) doit être clairement étiquetée et comprendre les signatures originales.



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, (2014-03-01) Biens ou services – Exigences concurrentielles, telles qu'elles ont été modifiées à la section 2.2 de la présente DDP;
- c) La partie 7 « Modèle de contrat »;
- d) Les conditions générales 2035 (2014-03-01), Conditions générales – besoins plus complexes de services telles qu'elles ont été modifiées dans le modèle de contrat à la section 7.9 de la DDP;
- e) L'annexe A – Énoncé des travaux;
- f) L'annexe B – Base de paiement;
- g) L'annexe C – Exigences pour la solution Synergie de l'ARC;
- h) L'annexe D – Mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS);
- i) L'annexe E – Catalogue des activités de vérification de l'expérience utilisateur (EU).



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 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 ».

Veillez 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 ». Une fois que l'évaluation des prix des offres sont déterminées dans l'étape 3, les propositions passeront à l'étape 4.

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 36 points dans l'ensemble pour les critères d'évaluation techniques qui sont assujettis à une cotation par points. La cotation est effectuée en fonction d'une échelle de 60 points.
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 60% pour la valeur technique et 40% 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 60 %.
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 moins élevé divisé par le prix de chaque soumissionnaire recevable, multiplié par le ratio de 40 %.
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 la soumission recevable ayant obtenu la cote technique la plus élevée ni celle dont le prix évalué est le plus bas ne seront nécessairement acceptées. La soumission recevable ayant reçu la cote combinée la plus élevée pour la valeur technique et pour le prix sera recommandée aux fins d'attribution d'un contrat(s).



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.

L'ARC se réserve le droit d'octroyer seulement un (1) ou deux (2) contrats, ou de ne pas octroyer de contrat, si le nombre de soumissionnaires conformes est inférieur à trois (3).

Soumis- sionnaire	Points techniques obtenus sur 1 000	Note pour la valeur technique (60 %)	Prix de la soumission	Cote pour le prix (Y) (40 %)	Cote totale combinée (X+Y)
1	620	$620/1\ 000 \times 60 = 37,2$	500 000 \$*	$500\ 000/500\ 000 \times 40 = 40$	77,2
2	650	$650/1\ 000 \times 60 = 39,0$	520 000 \$	$500\ 000/520\ 000 \times 40 = 38,46$	77,46
3	720	$720/1\ 000 \times 60 = 43,2$	580 000 \$	$500\ 000/580\ 000 \times 40 = 34,48$	77,68***
4	790	$790/1\ 000 \times 60 = 47,4$	700 000 \$	$500\ 000/700\ 000 \times 40 = 28,57$	75,97
5	960**	$960/1\ 000 \times 60 = 57,6$	2 000 000 \$	$500\ 000/2\ 000\ 000 \times 40 = 10,50$	67,6

* 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 3)

Les deux (2) soumissionnaires qui auront obtenu la cote la plus élevée, ayant répondu aux exigences de cette étape, passeront à l'étape 5.

ÉTAPE 5 – MÉTHODE DE SÉLECTION – AUTRES EXIGENCES

1. MISE À L'ESSAI DE LA VALIDATION DE LA CONFORMITÉ À SYNERGIE (VCS)

Avant l'octroi du contrat et en tant que condition à ce dernier, les deux soumissionnaire ayant obtenu la note la plus élevée sera évalué durant l'étape de la mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS), comme il est indiqué à l'annexe D. L'ARC se réserve le droit de mettre à l'essai la solution proposée entièrement ou partiellement par rapport aux exigences obligatoires énoncées à l'annexe C : Exigences concernant la solution Synergie de l'ARC.

Les demandes de conformité aux exigences de l'ARC concernant les versions futures des logiciels et/ou du matériel ne seront pas considérées au cours de l'évaluation de la proposition de l'entrepreneur.

Le soumissionnaire doit devenir membre de l'ASN avant l'attribution du contrat et le demeurer pendant la durée de tout contrat résultant, y compris toute période d'option exercée. Le soumissionnaire doit travailler directement avec le Soutien technique aux fournisseurs d'Ariba afin d'établir et d'entretenir sa relation avec l'ASN pour la durée de l'essai de la VCS et de toute période subséquente du contrat, y compris toutes les périodes prolongées. Tout coût lié à la mise en œuvre de ces exigences sera assumé par l'entrepreneur.

Le coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de Synergie (CHFS) de l'ARC documentera les résultats du test de VCS. Si, à tout moment durant la mise à l'essai de la VCS, l'ARC détermine que le soumissionnaire ne



répond pas à une exigence obligatoire de l'essai de la VCS, la proposition du soumissionnaire échouera la mise à l'essai de la VCS et la proposition ne sera plus prise en considération. Le processus de la VCS avec le soumissionnaire prendra fin et un nouveau processus de la VCS sera entrepris avec le soumissionnaire suivant le plus qualifié ayant présenté une proposition recevable.

La durée des essais de validation de la proposition ne dépassera pas quarante (40) jours ouvrables, à moins qu'elle ne soit prolongée par écrit par l'autorité contractante, à la seule discrétion de l'ARC. Si une défectuosité est décelée au cours de la mise à l'essai, le soumissionnaire aura l'occasion de la rectifier pendant la mise à l'essai de la VCS.

Si la solution proposée ne répond pas à l'une des exigences obligatoires évaluées décrites à l'annexe F : Mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS) à la fin de la période d'essais de quarante (40) jours ouvrables, la soumission sera déclarée non conforme. L'ARC invitera le soumissionnaire suivant le plus qualifié ayant la soumission conforme la plus cotée à prendre part à l'étape de la mise à l'essai de la VCS.

L'ARC se réserve la doit de mener une mise à l'essai de la VCS à la suite de l'octroi du contrat, à sa seule discrétion.

ÉTAPE 6 – SÉLECTION

Les deux soumissionnaires dont la soumission recevable a reçu la cote la plus élevée et qui ont respecté toutes les exigences de l'étape 5, telles qu'elles sont décrites ci-dessus, seront considérés comme les soumissionnaires retenus pour cette exigence et seront recommandés aux fins d'attribution d'un contrat.

ÉTAPE 7 – CONDITIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT

Les deux soumissionnaires recommandés aux fins de l'attribution d'un contrat doivent 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 deux soumissionnaires dont la soumission recevable a obtenu la cote la plus élevée et qui répondent à l'ensemble des exigences énumérées ci-dessus seront recommandés aux fins d'attribution d'un contrat.



PARTIE 5 ATTESTATIONS

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et la documentation exigées pour qu'un contrat leur soit attribué.

Les attestations que les soumissionnaires remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. Le Canada déclarera une soumission non recevable, ou à un manquement de la part de l'entrepreneur, s'il est établi qu'une attestation du soumissionnaire est fautive, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. À défaut de répondre à cette demande, la soumission sera également déclarée non recevable, ou sera considéré comme un manquement au contrat.

Le soumissionnaire doit envoyer l'original de pièces jointes 4 : « Attestations qui doivent être soumises au moment de la cloture 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.

Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation de soumission

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire, et tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des « [soumissionnaires à admissibilité limitée](http://www.travail.gc.ca/fra/normes_equite/eq/emp/pcf/liste/inelig.shtml) » (http://www.travail.gc.ca/fra/normes_equite/eq/emp/pcf/liste/inelig.shtml) du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible sur le site Web de [Ressources humaines et Développement des compétences Canada \(RHDC\) - Travail](#).

Le Canada aura le droit de déclarer une soumission non recevable si le soumissionnaire, ou tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, figure dans la liste des « [soumissionnaires à admissibilité limitée](#) » du PCF au moment de l'attribution du contrat.



PARTIE 6 EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET AUTRE EXIGENCES

6.1 EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Le soumissionnaire doit respecter les exigences relatives à la sécurité indiquées à la section 7.6 du modèle de contrat.

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.

SECTION I – DISPOSITIONS ET MODALITÉS SUBSÉQUENTES

7.1 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.

7.2 BESOIN

Offrir des services de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web conformément à l'annexe A : Énoncé des travaux (EDT) ci-jointe et faisant partie du présent contrat, et la proposition de l'entrepreneur en date (aaaa-mm-jj).

7.3 PÉRIODE DU CONTRAT

La période du contrat est à partir de la date du contrat jusqu'au le 25 septembre 2016 inclusivement.

7.4 OPTIONS

7.4.1 OPTION DE PROLONGATION DU CONTRAT

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus deux (2) période(s) supplémentaire(s) de un (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.

L'autorité contractante peut exercer une option à n'importe quel moment avant la date d'expiration du contrat, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur à cet effet. L'option peut seulement être exercée par l'autorité contractante et sera indiquée, à des fins administratives seulement, par un modificatif du contrat.

7.4.2 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 supprimer des services 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 supprimer 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.

7.5 GARANTIE DES TRAVAUX MINIMUMS

7.5.1 Conformément aux conditions du contrat, l'entrepreneur fournira à l'ARC des services des ressources professionnelles et compétentes en Ariba au fur et à mesure des besoins pendant la durée du contrat, y compris toute prolongation facultative. Sous réserve de la valeur contractuelle minimale précisée à



l'article 7.5.2 ci-dessous, l'ARC ne sera pas contrainte de fournir une valeur évaluée en dollars ou en quantité en vertu du contrat. L'ARC ne devra être sous aucune obligation d'accepter la prestation de services à moins que ces derniers soient commandés par l'émission d'une autorisation de tâches.

7.5.2 La valeur contractuelle minimale représente la valeur de une (1) autorisation de tâches émise durant la période du contrat, y compris toute prolongation facultative. La valeur de cette AT sera déterminée à la seule discrétion de l'ARC, mais elle ne sera jamais moins de cinq mille dollars (5 000 \$). La responsabilité maximale de l'ARC pour les travaux exécutés en vertu du présent contrat ne dépassera pas la valeur contractuelle minimale, sauf si l'autorité contractante de l'ARC autorise par écrit une augmentation.

7.5.3 En contrepartie de la valeur contractuelle minimale et pour toute contrepartie adéquate et appréciable, dont la réception est reconnue par l'entrepreneur, ce dernier accepte de demeurer disponible tout au long de la période du contrat, y compris toute prolongation facultative.

L'ARC n'a aucune obligation envers l'entrepreneur en vertu de la présente disposition dans le cas où elle résilie le contrat en tout ou en partie en raison d'un manquement.

7.6 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

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

7.7 RESPONSABLES

7.7.1 AUTORITÉ CONTRACTANTE

L'autorité contractante pour le contrat est:

Nom: Alastair Webb

Téléphone: (613) 941-5146

Télécopieur: (613) 957-6655

Adresse de courriel: Alastair.webb@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.

7.7.2 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'attribution du contrat.

Nom : _____

Adresse : _____

Numéro de Téléphone : _____

Numéro de Télécopieur : _____

Adresse de courriel: _____

7.7.3 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'attribution du contrat.

Numéro de Téléphone : _____

Numéro de Télécopieur : _____

Adresse de courriel : _____

7.7.4 CONTACTS SYNERGIE DE L' ENTREPRENEUR

À être effectué à l'attribution du contrat.

Personne-ressource synergie : _____

Numéro de téléphone sans frais : _____

Numéro de Télécopieur : _____

Adresse de courriel : _____

7.7.5 REPRÉSENTANT DE L'ENTREPRENEUR

À être effectué à l'attribution du contrat.

Nom : _____

Adresse : _____

Numéro de Téléphone : _____

Numéro de Télécopieur : _____

Adresse de courriel : _____

7.8 PROCESSUS D'AUTORISATION DES TRAVAUX

L'entrepreneur ne devra entreprendre aucun des travaux décrits dans le contrat avant d'avoir reçu de l'ARC l'autorisation de procéder aux travaux.

L'ARC autorisera les travaux à l'entrepreneur de l'une des façons suivantes, à sa discrétion.

- Soumettre une autorisation de tâches (AT) à l'entrepreneur à l'aide du système de commande Synergie.
- La présentation d'un formulaire d'autorisation de tâches signé par l'autorité contractante et envoyé à l'entrepreneur par télécopieur ou courriel.

7.9 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.

7.9.1 Conditions générales

2035 (2014-03-01), Conditions générales - -- besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

L'article 01 intitulé «Interprétation» la définition de « Canada », « Couronne », « Sa Majesté » ou « État » modifié comme suit : « Canada », « Couronne », « Sa Majesté » ou « État » se réfère à sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par l'Agence du revenu du Canada (ARC).

L'article 02 intitulé «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 intitulé « Période de paiement » ne s'applique pas aux paiements effectués par cartes de crédit.

L'article 17 intitulé « 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 intitulé «Confidentialité»,

- Le paragraphe 5 est par la présente modifiée afin de supprimer : Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et insérer l'Agence du revenu du Canada (ARC).
- Le paragraphe 6 est par la présente modifiée afin de supprimer: « 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 23 demeure inchangé.

L'article 41 intitulé « Dispositions relatives à l'intégrité– contrat », paragraphe 1: est supprimé en entier et remplacée par:

1. . L'entrepreneur doit aussi se conformer aux modalités des présentes dispositions relatives à l'intégrité

7.10 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.

7.11 MANIPULATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'entrepreneur reconnaît que le Canada est régi par la Loi sur la protection des renseignements personnels, S.R.C. 1985, c. P-21, pour ce qui est de la protection des renseignements personnels tels qu'ils sont définis dans la Loi. L'entrepreneur doit maintenir la confidentialité de toute information personnelle qu'il aura recueillie, créée ou traitée en vertu du contrat et ne doit en aucun cas utiliser, copier, divulguer, éliminer ou



détruire ces renseignements personnels d'une autre manière que celle prévue dans cette clause et dans les dispositions contractuelles régissant leur livraison.

Tous les renseignements personnels sont la propriété du Canada, et l'entrepreneur ne détient aucun droit à leur égard. L'entrepreneur doit, à la fin ou en cas de résiliation du contrat, ou à une date antérieure si le Canada l'exige, remettre au Canada tous les renseignements personnels sous toutes leurs formes, y compris les documents de travail, les notes, les notes de service, les rapports, les données sous forme lisible par machine ou autrement, ainsi que la documentation qui aura été rédigée ou obtenue en vertu du contrat. Après remise des renseignements personnels au Canada, l'entrepreneur n'aura aucun droit de conserver des renseignements sous quelque forme que ce soit et doit veiller à ce qu'aucune trace des renseignements personnels ne reste en sa possession.

7.12 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.

7.13 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.

7.14 EMPLACEMENT - RÈGLEMENTS

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

7.15 LIEU DE L'EXÉCUTION DES TRAVAUX

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

7.16 BASE DE PAIEMENT

En ce qui concerne la prestation des services, l'entrepreneur sera payé des taux horaires fermes tout compris en conformité avec l'annexe B, selon ce qui est indiqué dans l'AT.

7.16.1 Limitation des dépenses – Autorisation de tâches

L'entrepreneur sera remboursé pour les coûts qu'il a engagés raisonnablement et convenablement dans l'exécution des travaux décrits dans l'autorisation de tâches (AT) approuvée, comme ils ont été déterminés conformément à la base de paiement qui figure dans l'annexe B, jusqu'à la limite des dépenses indiquée dans l'AT approuvée.

La responsabilité du Canada envers l'entrepreneur en vertu de l'AT approuvée ne doit pas dépasser la limitation des dépenses indiquée dans l'AT approuvée. Les droits de douane sont exclus et les taxes applicables sont supplémentaires.

Aucune augmentation de la responsabilité du Canada ou du prix des travaux précisés dans l'autorisation de tâches approuvée découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.



7.17 LIMITATION DES DÉPENSES – TOTAL CUMULATIF DE TOUTES LES AUTORISATIONS DE TÂCHES

1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur dans le cadre du contrat pour toutes les autorisations de tâches (TA) autorisées, y compris toutes révisions, ne doit pas dépasser la somme de _____ \$ (à insérer au moment de l'attribution du contrat). Les droits de douane sont exclus et les taxes applicables sont supplémentaires.
2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins qu'une augmentation ait été approuvée, par écrit, par l'autorité contractante.
3. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme :
 - a. lorsque 75 % de la somme est engagée;
 - b. quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat;
 - c. dès que l'entrepreneur juge que la somme est insuffisante pour l'achèvement des travaux requis dans le cadre des autorisations de tâches, y compris toutes révisions;selon la première de ces conditions à se présenter.
4. Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.

7.18 MODALITÉS DE PAIEMENT

7.18.1 Paiements multiples

Le Canada paiera l'entrepreneur lorsque des unités auront été achevées et livrées 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 sur la facturation prévues au contrat;
- b) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c) les travaux réalisés ont été acceptés par le Canada.

7.19 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.

7.19.1 Paiement par dépôt direct

L'entrepreneur devra accepter le dépôt direct pour effectuer le paiement des produits et/ou services décrits aux présentes. Les paiements par dépôt direct 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 (2014-03-01) faisant partie du présent contrat.



En vue de soumettre ou de modifier une demande d'adhésion au paiement direct, l'entrepreneur doit remplir le formulaire Demande d'adhésion du fournisseur au mode de paiement électronique, qui est accessible à l'adresse suivante : <http://www.cra-arc.gc.ca/F/pbg/tf/rc231/rc231-fill-09f.pdf>.

L'entrepreneur est seul responsable de s'assurer que les renseignements et le numéro de compte qui sont soumis au Canada à l'aide du formulaire Demande d'adhésion du fournisseur au mode de paiement électronique sont à jour. Si les renseignements de l'entrepreneur qui figurent dans le formulaire Demande d'adhésion du fournisseur au mode de paiement électronique ne sont pas exacts ou à jour, les clauses indiquées 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 (2014-03-01) faisant partie du présent contrat ne s'appliqueront pas avant que l'entrepreneur ait réglé la question.

7.19.2 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 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 (2014-03-01) 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.

7.19.3 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 (2014-03-01) faisant partie du présent contrat.

7.20 VÉRIFICATION DISCRÉTIONNAIRE

1. Les éléments qui suivent peuvent faire l'objet d'une vérification des comptes par le gouvernement avant ou après le paiement :
 - a. Le montant réclamé en vertu du contrat, calculé conformément à la base de paiement, y compris le temps facturé.
 - b. L'exactitude du système d'enregistrement du temps de l'entrepreneur.
 - c. Le profit estimatif compris dans tout élément de prix ferme, taux horaire ferme, taux ferme de frais généraux ou multiplicateur salarial ferme, pour lequel l'entrepreneur a fourni une attestation appropriée. Le but d'une telle vérification est de déterminer si le profit réel réalisé à la suite d'un seul contrat, s'il en existe un seul, ou si le profit global réel réalisé par l'entrepreneur à la suite d'un ensemble de contrats négociés renfermant un ou plusieurs des prix, taux basés sur le temps ou multiplicateurs précités pendant une période précise et choisie, est raisonnable et justifié par rapport au profit estimatif indiqué dans une ou des attestations de prix ou de taux antérieurs.
 - d. Tout élément de prix ferme, taux horaire ferme, taux ferme de frais généraux ou multiplicateur salarial ferme pour lequel l'entrepreneur a fourni une attestation indiquant que cet élément s'applique au meilleur client. Une telle vérification viserait à déterminer si l'entrepreneur a appliqué à quiconque, y compris le meilleur client de l'entrepreneur, des prix, taux ou multiplicateurs moins élevés pour des biens ou services de qualité et quantité comparables.
2. Tout paiement effectué avant la fin de la vérification des comptes sera considéré uniquement comme paiement provisoire et devra faire l'objet d'un rajustement dans la mesure requise pour tenir compte des



résultats de cette vérification. Pour tout paiement en trop, l'entrepreneur doit rembourser au Canada le trop-payé

7.21 FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SUBSISTANCE

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

7.22 TAXES AMÉRICAINES

Si les services doivent être exportés des États-Unis, les prix indiqués dans la présente ne comprennent aucun montant de taxe d'accise fédérale, de taxe d'État ou locale de vente ou d'utilisation ou de toute taxe de nature semblable, dont aucune, de toute manière, n'est payable en ce qui concerne le présent contrat.

7.23 TAXES - ENTREPRENEUR ÉTABLI À L'ÉTRANGER

Sauf indication contraire dans le contrat, le prix ne comprend aucune taxe fédérale d'accise, taxe locale ou d'état, de vente ou d'utilisation, aucune autre taxe de nature semblable, ni autre taxe canadienne, quelle qu'elle soit. Le prix comprend toutefois toutes les autres taxes. Si les travaux sont normalement assujettis à la taxe fédérale d'accise, le Canada fournira à l'entrepreneur, sur demande, un certificat d'exemption de ladite taxe fédérale d'accise sous la forme prescrite par les règlements fédéraux.

Le Canada fournira à l'entrepreneur les preuves d'exportation qui peuvent être demandées par les autorités fiscales. Si le Canada omettait de le faire, et qu'en conséquence l'entrepreneur doit payer la taxe fédérale d'accise, le Canada remboursera l'entrepreneur si l'entrepreneur prend les mesures que le Canada peut exiger pour recouvrer tout paiement effectué par l'entrepreneur. L'entrepreneur doit rembourser au Canada tout montant ainsi recouvré.

7.24 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 aux échéanciers établis précisées à l'annexe E : Exigences concernant la solution Synergie de l'ARC, 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. Le calcul des dommages-intérêts sera fondé sur le coût de la main-d'oeuvre de l'ARC.
- b) 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.
- c) Ces dispositions ne doivent en aucun cas être perçues comme limitant les droits et les recours auxquels l'ARC pourrait autrement se prévaloir conformément au contrat.

7.25 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.

Chaque facture doit être appuyée par les documents suivants :

- a) une copie des feuilles de temps pour corroborer le temps de travail demandé.

2. Les factures doivent être distribuées de la façon suivante :

- a) L'original et une (1) copie doivent être acheminées à l'adresse indiquée à la page 1 de l'autorisation de tâches aux fins d'attestation et de paiement.
- b) Une (1) copie doit être envoyée à l'autorité contractante identifiée à la section « Responsables » de l'autorisation de tâches.



7.26 FACTURATION - COMMANDES DANS SYNERGIE

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

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.

7.27 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.

7.28 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.

7.29 LOIS APPLICABLES

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

7.30 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, incluant toutes les annexes :

- l'Annexe « A », Énoncé des travaux;
- l'Annexe « B », Base de paiement;
- l'Annexe « C », Exigences concernant la solution Synergie de l'ARC;
- l'Annexe « D », Mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS);
- l'Annexe « E », Catalogue des activités de vérification de l'expérience utilisateur (EU).

b) Les autorisations de tâches signées;

c) Les Conditions générales 2035 (2014-03-01), Conditions générales – besoins plus complexes de services;

d) La demande de proposition no 1000315603A datée le 7 octobre, 2015, y compris toutes les modifications qui lui sont apportées;

e) 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.

7.31 FORMATION ET INITIATION DU PERSONNEL DE L'ENTREPRENEUR

Formation du personnel de l'entrepreneur

Toute formation requise par une nouvelle ressource ou un remplaçant relèvera de l'entrepreneur, y compris la formation à l'intention de la ressource sur de nouveaux logiciels. L'entrepreneur assumera tous les coûts connexes, y compris ceux de la formation relative à la période d'initiation pendant le début du contrat et la période du contrat pour les remplaçants. La formation à l'intention des ressources pendant le début du contrat doit avoir lieu sans que le niveau de service ne soit atteint. Le temps consacré à cette formation ne sera pas facturé à l'ARC ni payé par cette dernière.

Période d'initiation

Avant la fin du contrat, il peut être nécessaire pour une autre partie d'entreprendre une période d'initiation et de formation avant la date de la fin. L'entrepreneur devra initier la nouvelle partie selon le processus décrit ci-dessus ou grâce à une autre approche négociée avec l'ARC et qui est acceptable par cette dernière.

7.32 RESSORTISSANTS ÉTRANGERS

La clause A2000C (2006-06-16) des CCUA « Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien) » (à supprimer au moment de l'attribution du contrat si ne s'applique pas.

OU

La clause A2001C (2006-06-16) des CCUA « Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien) » (à supprimer au moment de l'attribution du contrat si ne s'applique pas.

7.33 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.

7.34 RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES DIFFÉRENDS (RED)

NÉGIATION 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.

Les parties comprennent que l'ombudsman de l'approvisionnement nommé en vertu du paragraphe 22.1 (l) de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* veillera, à la demande des parties concernées et suite à leur consentement, à participer à ces réunions pour résoudre tout différend de ce genre et sous réserve de leur consentement à supporter le coût d'un tel processus, à fournir aux parties un processus de règlement extrajudiciaire pour résoudre leur différend. Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement peut être joint par téléphone, au 1-866-734-5169 ou par courriel, à l'adresse boa.opo@boa.opo.gc.ca.

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.

7.35 ADMINISTRATION DU CONTRAT

Les parties reconnaissent que l'ombudsman de l'approvisionnement nommé en vertu du paragraphe 22.1 (l) de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* examinera une plainte déposée par [le fournisseur ou l'entrepreneur ou le nom de l'entité à qui ce contrat a été attribué] concernant l'administration du contrat si les exigences du paragraphe 22.2(1) de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* et les articles 15 et 16 du *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement* ont été respectées, et si l'interprétation et l'application des modalités ainsi que de la portée du contrat ne sont pas contestées. Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement peut être joint par téléphone, au 1-866-734-5169 ou par courriel, à l'adresse boa.opo@boa.opo.gc.ca.



7.36 AJOUT D'ACTIVITÉS RELATIVES À L'EU

L'autorité contractante de l'ARC se réserve le droit d'ajouter des activités relatives à l'EU en tout temps pour n'importe quelle raison durant la période du contrat, y compris des options.

Voici le processus pour ajouter des catégories et des niveaux :

Étape 1 : L'autorité contractante de l'ARC présentera une description d'une nouvelle activité relative à l'EU à tous les entrepreneurs existants et demandera des propositions de tous les entrepreneurs, y compris des taux horaires plafonds proposés.

Étape 2 : Les entrepreneurs doivent répondre à l'autorité contractante de l'ARC dans un délai de cinq (5) jours ouvrables et soumettre une proposition de taux horaire plafond.

Chaque fois qu'une nouvelle activité relative à l'EU est ajoutée, un classement des entrepreneurs est calculé de nouveau à l'aide de la cote technique de la soumission initiale de l'entrepreneur et de la méthodologie décrite dans la partie 4, section 4.2.

7.37 AUTORISATIONS DE TÂCHES

7.37.1 Période de services de l'autorisation de tâches attribuées en vertu du contrat

Des autorisations de tâches peuvent être émises de la date de signature du contrat jusqu'à la date d'expiration du contrat ou de toute prolongation de ce dernier. Chaque autorisation de tâches indiquera la période de services durant laquelle le travail précisé sera effectué. Pour quelques exigences, la période de services pour l'autorisation de tâches peut se prolonger bien après la date d'expiration du contrat ou de toute extension de ce dernier.

Les dates de fin d'une autorisation de tâches délivrée en vertu d'un contrat peuvent se prolonger au-delà du délai de contrat, y compris toutes les années d'option. Toutes les obligations des parties relativement à la confidentialité, aux représentations, aux produits livrables et aux garanties prévues au contrat et aux autorisations de tâches subséquentes ainsi que les dispositions qui, selon la nature des droits ou des obligations, pourraient vraisemblablement subsister, subsisteront malgré l'expiration ou la résiliation du contrat.

7.37.2 Annulation d'une autorisation de tâches

L'autorité contractante peut, à sa propre discrétion, annuler la totalité ou une partie d'une autorisation de tâches en tout temps dès l'émission d'un avis écrit de trois (3) jours civils à l'entrepreneur. Si cela se produit, l'entrepreneur accepte d'être indemnisé uniquement pour les travaux exécutés et acceptés jusqu'à la date de cette annulation.



SECTION II – PROCESSUS DE DISTRIBUTION DES TRAVAUX POUR LES EXIGENCES EN VERTU D'UN CONTRAT

7.38 GÉNÉRALITÉS

Une autorisation de tâches envoyée relativement au contrat de services de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web 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 autorisations de tâches ne seront envoyées qu'aux soumissionnaires à qui un contrat aura été attribué.

7.39 AUTORISATION D'ÉTABLIR DES AUTORISATIONS DE TÂCHES RELATIVEMENT AU CONTRAT

En vertu du contrat de services de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web, le directeur de la Division de la passation des marchés à l'ARC délègue l'autorité d'émettre des autorisations des tâches relativement au contrat de services de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web. Toutes les autorités contractantes doivent respecter toutes les modalités et tous les processus définis dans la présente DDP.

7.40 PROCESSUS DE DEMANDE DE SOUMISSIONS

Le processus de demande de soumissions décrit dans cette section sera respecté pour l'émission d'autorisations de tâches en vertu du contrat de services de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web.

7.41 PHASE 1 – PRÉPARATION DU DOCUMENT D'INVITATION À SOUMISSIONNER

Le gestionnaire de l'ARC autorisé à se pourvoir du contrat détermine un besoin en vertu du contrat de services de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web. Le gestionnaire est le chargé de projet qui crée une exigence en sélectionnant une ou plusieurs activités dans le Catalogue des activités de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web, inclus comme annexe E, du présent contrat. Le chargé de projet élabore un Énoncé des travaux (EDT) pour compléter la description de la ou des activités. Le chargé de projet prépare ensuite un formulaire de demande de tâches. Voir la partie 7, section III, Description de documents à émettre pour une exigence.

7.42 PHASE 2 – DISTRIBUTION DE LA DEMANDE DE TÂCHES

Le chargé de projet distribue le formulaire de demande de tâches, la description de la ou des activités du Catalogue et l'EDT aux entrepreneurs conformément à la méthodologie de distribution du travail tel qu'elle a été décrite dans la présente. L'ARC prévoit utiliser l'outil d'approvisionnement 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.

7.43 PHASE 3 – L'ENTREPRENEUR PRÉPARE ET PRÉSENTE LES PROPOSITIONS

Un entrepreneur qui a reçu la demande de tâches doit préparer et soumettre 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 habituellement répondre à une demande de tâches dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

7.43.1 Clarification d'une exigence

Si un entrepreneur a besoin d'une clarification d'une exigence, il lui incombe de communiquer avec l'autorité de tâches de l'autorité contractante indiquée dans la demande de tâches pour obtenir des éclaircissements de l'exigence avant de soumettre 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.

7.43.2 Contenu d'une proposition

Dans le cadre de leur proposition, les entrepreneurs doivent inclure le nom et les coordonnées de son représentant chargé de composer avec les questions relatives au rendement quotidien. Le défaut de fournir ces renseignements rendra la proposition de l'entrepreneur non conforme.



Dans le cadre de sa proposition, l'entrepreneur doit fournir son taux horaire proposé et indiquer le niveau d'effort pour chaque activité qui est sélectionnée pour l'exigence. Pour chaque activité, l'entrepreneur ne doit pas proposer un taux qui est supérieur au taux plafond inclus dans le contrat de services de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web de l'entrepreneur. Le coût global de la proposition sera calculé en fonction de la somme des coûts proposés pour chaque activité sélectionnée. Le coût de chaque activité sera tiré du taux horaire proposé, multiplié par le niveau d'effort proposé.

7.44 PHASE 4 – ÉVALUATION DES PROPOSITIONS

À la fin de la période de réception des propositions, lorsque les propositions de tous les entrepreneurs ont été reçues à l'aide de l'outil d'approvisionnement de l'ARC, les propositions sont examinées par le chargé de projet et la proposition dont le prix global est le plus bas se voit attribuer une autorisation de tâche.

7.45 PHASE 5 – ATTRIBUTION D'AUTORISATION DE TÂCHES

Les autorisations des tâches attribuées en vertu des contrats doivent clairement préciser les travaux à effectuer pour la période entière de l'autorisation de tâches et seront basées sur la demande de tâches. Voir la partie 7, section III, Description de documents à émettre pour une exigence et doivent suivre les modalités du contrat.

L'autorité contractante de l'autorisation de tâches attribuera une autorisation de tâches à l'entrepreneur retenu conformément à la partie 2, section III, Description de documents à émettre pour une exigence. 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 DDP y seront également intégrées. L'autorisation de tâches autorisera 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 approuvée de l'autorité contractante et/ou son délégué autorisé. L'entrepreneur reconnaît que tous les travaux exécutés en l'absence de l'autorisation de tâches approuvée susmentionnée le seront à ses risques, et l'ARC ne sera donc responsable du paiement que lorsqu'une autorisation de tâches approuvée sera fournie par l'autorité contractante et/ou son délégué autorisé.

7.46 PHASE 6 – DÉBUT DES TRAVAUX

L'entrepreneur sélectionné pour une autorisation de tâches découlant du contrat de services de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web doit commencer le travail conformément à une date de début indiquée dans l'autorisation de tâches.



SECTION III – DESCRIPTION DE DOCUMENTS À ÉMETTRE POUR UNE EXIGENCE

7.47 GÉNÉRALITÉS

L'Agence du revenu du Canada (ARC) émettra une demande de tâches aux entrepreneurs qui se sont vus attribuer un contrat de services de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web. Une autorisation de tâches sera seulement attribuée dans le cadre du contrat à l'entrepreneur qui soumet la proposition retenue en réponse à une demande de tâches.

La présente section décrit les documents à inclure dans chaque demande de tâches émise dans le cadre du contrat de services de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web. Pour que le processus soit suivi pour la distribution de demandes de tâches, la soumission et l'évaluation des propositions, les attributions des autorisations de tâches et le début des travaux, voir la partie 7, section II, Processus de distribution des travaux pour les exigences en vertu d'un contrat.

7.48 FORMULAIRE DE DEMANDE DE TÂCHES

Le formulaire de demande de tâches sera indiqué étant à l'intention des entrepreneurs qui sont détenteurs d'un contrat de services de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web. Le formulaire de demande de tâches fournira des renseignements généraux pertinents, y compris des renseignements sur le projet. Le formulaire de demande de tâches contiendra typiquement les renseignements décrits dans les sous-sections suivantes.

7.48.1 Activité relative à l'expérience utilisateur (EU)

Le formulaire de demande de tâches indiquera la ou les activités relatives à l'expérience utilisateur (EU). La ou les activités relatives à l'EU renverront à l'annexe E, Catalogue de services de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web.

7.48.2 Période de soumission

Le formulaire de demande de tâches indiquera la période de demande et la date avant laquelle l'entrepreneur doit soumettre des questions et des préoccupations concernant la demande au chargé de projet. Sauf indication contraire sur le formulaire de demande de tâches, les entrepreneurs doivent habituellement répondre à une demande de tâches dans les cinq (5) jours ouvrables. Les échéances pour la soumission de propositions et de questions connexes seront explicitement indiquées dans le formulaire de demande de tâches. Aucune réponse ne sera fournie aux questions soumises après la date limite de la période de questions. 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.

7.48.3 Instructions aux entrepreneurs

Le formulaire de demande de tâches contiendra toute instruction que les entrepreneurs doivent suivre afin de soumettre une proposition en réponse à la demande.

7.48.4 Période d'autorisation de tâches

Le formulaire de demande de tâches précisera la période d'autorisation de tâches pour laquelle des services de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web sont requis.

Une autorisation de tâches peut être émise en tout temps durant une période de contrat, y compris des options et se prolonger au-delà de la date d'annulation du contrat ou de toute option.

7.48.5 Offre financière

Le formulaire de demande de tâches contiendra des instructions relatives à la façon de présenter l'offre financière. Il faut fournir un taux horaire tout compris qui est égal ou inférieur au taux horaire plafond fourni dans le contrat pour l'activité relative à l'EU requise.

7.48.6 Évaluation

Le taux proposé par l'entrepreneur sera évalué par le chargé de projet.



7.48.7 Notification

L'ARC prévoit utiliser son outil d'approvisionnement électronique pour distribuer des demandes de tâches aux entrepreneurs et pour aviser les entrepreneurs des résultats des évaluations à l'aide de cet outil. Cependant, l'ARC se réserve le droit d'établir tout processus qui permet de mieux répondre à ses besoins à cet égard. Tous les entrepreneurs qui ont soumis des propositions en réponse à une demande de tâches seront avisés des résultats du processus et le formulaire de demande de tâches fournira la date à laquelle les entrepreneurs peuvent s'attendre à un avis.

7.49 ÉNONCÉ DES BESOINS

L'Énoncé des travaux (EDT) est un document d'appui inclus avec le formulaire de demande de tâches pour aider l'entrepreneur à comprendre l'exigence. L'EDT fournira assez de détails pour permettre aux entrepreneurs de fournir une estimation exacte des coûts.

7.50 CATALOGUE DES SERVICES DE VÉRIFICATION DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR (EU) SUR LE SITE WEB

Le formulaire de demande de tâches sera accompagné de la description de la catégorie tirée de la partie 7, annexe E, Catalogue de services de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web.

7.51 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: EXIGENCES CONCERNANT LA SOLUTION SYNERGIE DE L'ARC.

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

ANNEXE E: CATALOGUE DES SERVICES DE VÉRIFICATION DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR (EU)
SUR LE SITE WEB



PIÈCES JOINTES 1: CRITÈRES D'ÉVALUATION OBLIGATOIRES

1. PROCÉDURES D'ÉVALUATION

L'évaluation des soumissions s'effectuera en fonction de tous les critères d'évaluation obligatoires énumérés ci-après. Les soumissions qui ne respectent pas adéquatement TOUTES les exigences obligatoires seront considérées comme non recevables et seront rejetées sans autre considération.

2. CRITÈRES ADMINISTRATIFS OBLIGATOIRES

Au moment de la clôture de la soumission, le soumissionnaire doit satisfaire aux exigences administratives obligatoires suivantes :

- O 2.1** Signer les formulaires d'attestation joints dans la partie 1, pièces jointes 4, Attestations qui doivent être soumises au moment de la clôture des soumissions.
- O 2.2** Signer la première page de DDP.

Sauf indication contraire stipulée dans les attestations individuelles contenues dans les pièces jointes 4, Attestations qui doivent être soumises au moment de la clôture des soumissions, le défaut par le soumissionnaire de remplir, de signer et de soumettre des attestations à soumettre à la clôture des soumissions rendra une soumission non conforme.

3. CRITÈRES TECHNIQUES OBLIGATOIRES

L'évaluation des soumissions s'effectuera en fonction de tous les critères d'évaluation obligatoires énumérés ci-après. Dans sa proposition, le soumissionnaire doit fournir les documents à l'appui demandés par l'ARC afin de démontrer que chaque exigence technique obligatoire a été respectée. Les soumissions qui ne respectent pas l'ensemble des exigences obligatoires seront déclarées non recevables.

- O 3.1** La proposition du soumissionnaire **DOIT** démontrer clairement un minimum de trois (3) ans d'expérience de réalisation de **chacune** des activités de vérification de l'EU qui sont énumérées ci-dessous.

1. Évaluation heuristique (EH)
2. Visite virtuelle cognitive
3. Recherche sur les personas
4. Création de personas
5. Création de scénarios d'utilisation
6. Essai de convivialité
7. Validation de l'architecture de l'information (AI)
8. Vérification du contenu

Les définitions et les tâches associées à chacune des activités relatives à l'EU ci-dessus sont décrites à l'annexe E, Catalogue des activités de vérification de l'expérience utilisateur (EU).

- O 3.2** La proposition du soumissionnaire **DOIT** comprendre un résumé complet et les documents connexes pour un minimum de **trois** (3) projets entrepris au cours des **cinq** (5) dernières années (à la date de clôture des soumissions) pour les activités relatives à l'EU qui sont énumérées dans le critère obligatoire O 3.1. Précisons que la proposition du soumissionnaire peut comprendre plus que trois (3) projets afin de répondre à l'exigence de façon à aborder chaque activité de vérification de l'EU dans trois (3) projets différents.

Le résumé complet doit comprendre les renseignements suivants :

- la date du projet;
- la taille du projet;
- le nom et les coordonnées du client (cela peut servir à valider les renseignements présentés);



- la langue de l'essai;
- le titre de l'activité de vérification de l'EU d'après la liste des activités de vérification de l'EU présentée à l'annexe E;
- les exigences techniques du projet;
- le nombre de participants, s'il y a lieu;
- la méthodologie;
- l'analyse;
- les conclusions et/ou recommandations;
- un instantané antérieur et postérieur montrant à quoi ressemblait le secteur problématique avant l'évaluation de l'EU et un autre instantané montrant à quoi il ressemblait après l'évaluation de l'EU.

Remarque concernant l'accessibilité : Toutes les activités relatives à l'EU qui sont énumérées ci-dessus doivent être réalisées en s'assurant que le respect des lignes directrices WCAG 2.0 AA constitue une exigence minimale pour le résultat attendu. Les lignes directrices WCAG 2.0 se trouvent au lien suivant :

<http://www.w3.org/TR/WCAG20/>.



PIÈCES JOINTES 2: CRITÈRES DE COTATION NUMÉRIQUE

Les soumissions techniques seront évaluées séparément en regard des critères d'évaluation présentés ci-dessous. Si les critères cotés par points ne sont pas abordés dans la soumission, une note de zéro sera attribuée aux critères en question.

Toute proposition qui n'obtient pas une note minimale globale de 60 % sera considérée comme non conforme et sera rejetée.

#	Critères d'évaluation cotés	Maximum de points possibles	Échelle de cotation
C1	Le soumissionnaire se verra accorder des points pour son expérience allant <u>au-delà</u> de l'expérience indiquée dans le critère obligatoire O 3.1.	TOTAL 10 points	2 points – <3 années d'expérience allant au-delà du critère obligatoire O 3.1 4 points – ≥3 à <5 années d'expérience allant au-delà du critère obligatoire O 3.1 8 points – ≥5 à <10 années d'expérience allant au-delà du critère obligatoire O 3.1 10 points – ≥10 années ou plus d'expérience allant au-delà du critère obligatoire O 3.1
C2	Les projets soumis à l'examen en vue de respecter le critère obligatoire O 3.2 comprennent les activités de vérification de l'EU entreprises dans les deux langues officielles :	TOTAL 5 points	0 point – 0 projet réalisé dans les deux langues officielles 2 points – 1-2 projets réalisés dans les deux langues officielles 3 points – 3 ou 4 projets réalisés dans les deux langues officielles 5 points – 5 projets ou plus réalisés dans les deux langues officielles
C3	Les projets soumis à l'examen en vue de respecter le critère obligatoire O 3.2 comprennent l'utilisation d'outils d'EU actuels. Par exemple, il peut s'agir, sans toutefois s'y limiter, de Morae ou de la suite d'Optimal.	TOTAL 10 points	0 point – 0 projet réalisé au moyen d'outils d'EU actuels 4 points – 1 ou 2 projets réalisés au moyen d'outils d'EU actuels 8 points – 3 ou 4 projets réalisés au moyen d'outils d'EU actuels 10 points – 5 projets ou plus réalisés au moyen d'outils d'EU actuels
C4	Les projets soumis à l'examen en vue de respecter le critère obligatoire O 3.2 comprennent un renvoi à l'application de lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) telles que facilité d'emploi des sites Web, l'accessibilité des sites Web et l'interopérabilité du Web.	TOTAL 10 points	0 point – 0 projet renvoyant aux lignes directrices du SCT 4 points – 1 ou 2 projets renvoyant aux lignes directrices du SCT 8 points – 3 ou 4 projets renvoyant aux lignes directrices du SCT 10 points – 5 projets ou plus renvoyant aux lignes directrices du SCT



<p>C5</p>	<p>Les projets soumis à l'examen en vue de respecter le critère obligatoire O 3.2 comprennent une composante d'accessibilité et l'application de normes comme WCAG 2.0. Les lignes directrices WCAG 2.0 se trouvent au lien suivant :</p> <p>http://www.w3.org/TR/WCAG20/.</p>	<p>TOTAL 10 points</p>	<p>0 point – 0 projet comprenait une composante d'accessibilité et l'application de normes</p> <p>4 points – 1 ou 2 projets comprenaient une composante d'accessibilité et l'application de normes</p> <p>8 points – 3 ou 4 projets comprenaient une composante d'accessibilité et l'application de normes</p> <p>10 points – 5 projets ou plus comprenaient une composante d'accessibilité et l'application de normes</p>
<p>C6</p>	<p>Les projets soumis à l'examen en vue de respecter le critère obligatoire O 3.2 comprennent l'utilisation de facteurs de forme d'appareils mobiles comme des tablettes et/ou des téléphones intelligents.</p>	<p>TOTAL 10 points</p>	<p>0 point – 0 projet utilisant des facteurs de forme d'appareils mobiles</p> <p>4 points – 1 ou 2 projets utilisant des facteurs de forme d'appareils mobiles</p> <p>8 points – 3 ou 4 projets utilisant des facteurs de forme d'appareils mobiles</p> <p>10 points – 5 projets ou plus utilisant des facteurs de forme d'appareils mobiles</p>
<p>C7</p>	<p>Stratégie environnementale Maximum : 5 points</p> <p>On entend par « service écologique », un service acquis d'un soumissionnaire qui a une politique opérationnelle écologique et des pratiques internes qui font la promotion de la durabilité.</p> <p>Le soumissionnaire devrait présenter les moyens qu'il prend pour que ses produits et services réduisent les répercussions néfastes sur l'environnement. Il devrait écrire sa stratégie environnementale et démontrer la façon dont elle réduit les répercussions néfastes sur l'environnement. Le soumissionnaire devrait inclure dans la description ses stratégies de réduction des déchets, le degré d'observation de la norme ISO 14001 (ou similaire), ainsi que les pratiques exemplaires opérationnelles et autres initiatives auxquelles il participe et qui visent à éliminer ou à réduire les répercussions néfastes sur l'environnement.</p>	<p>TOTAL 5 points</p>	<p>0 point – Le soumissionnaire décrit sa stratégie et indique des façons par lesquelles ses produits et services réduisent les impacts négatifs sur l'environnement, mais n'inclut pas une politique opérationnelle et/ou des pratiques exemplaires opérationnelles.</p> <p>3 points – Le soumissionnaire décrit sa stratégie et indique des façons par lesquelles ses produits et services réduisent les impacts négatifs sur l'environnement, y compris des politiques opérationnelles vertes et d'autres initiatives auxquelles le soumissionnaire participe.</p> <p>5 points – Le soumissionnaire décrit sa stratégie environnementale et indique les moyens par lesquels ses produits et services réduisent les répercussions néfastes sur l'environnement. Il présente ses stratégies de réduction des déchets, le degré d'observation de la norme ISO 14001 (ou similaire), ainsi que les pratiques exemplaires opérationnelles et autres initiatives auxquelles il participe.</p>
	<p>Total de points possibles</p>	<p>60 points</p>	
	<p>Minimum des points requis</p>	<p>36 points</p>	



PIÈCES JOINTES 3: PROPOSITION FINANCIÈRE

3.1 PROPOSITION FINANCIÈRE

Le soumissionnaire devra présenter sa soumission financière conformément au tableau de présentation de la soumission financière (décrit ci-dessous). Les prix précisés, lorsqu'ils sont proposés par le soumissionnaire comprennent toutes les exigences définies dans l'« Énoncé des besoins » à l'annexe A et à l'annexe E, Catalogue des activités relatives à l'expérience utilisateur (EU) sur le site Web.

Les soumissionnaires doivent fournir des taux horaires plafonds tout compris monnaie canadienne, taxes en sus au besoin, pour chaque catégorie de ressources énumérée. Les taux plafonds doivent inclure tous les coûts, excluant les taxes.

L'ARC utilisera le tableau de présentation de soumission financière ci-dessous pour évaluer la soumission financière du soumissionnaire. Les soumissionnaires doivent soumettre des taux horaires plafonds pour chaque activité dans le format présenté dans ce tableau.

Tableau 3.1 Présentation de soumission financière

Titre de l'activité relative à l'EU	Taux horaire plafond (\$)
Évaluation heuristique (EH)	
Visite virtuelle cognitive	
Recherche sur les personas	
Création de personas	
Création de scénarios d'utilisation	
Essai de convivialité	
Validation de l'architecture de l'information (AI)	
Vérification du contenu	
TOTAL	

Les taux horaires plafonds pour chaque activité relative à l'EU présentée par le soumissionnaire seront tabulés et utilisés comme note de prix de soumission dans le calcul du total du classement combiné (voir la partie 4, section 4.2, étape 4).



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 TERMES ET 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, ou prix conditionnel du soumissionnaire, y compris les suppressions 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 STATUT ET DISPONIBILITÉ DU PERSONNEL

Le soumissionnaire atteste que, s'il obtient le contrat découlant de la demande de soumissions, chaque individu proposé dans sa soumission sera disponible pour exécuter les travaux, tel qu'exigé par les représentants du Canada, au moment indiqué dans la demande de soumissions ou convenue avec ce dernier. Si pour des raisons hors de son contrôle, le soumissionnaire est incapable de fournir les services d'un individu identifié dans sa soumission, le soumissionnaire peut proposer un remplaçant avec des qualités et une expérience similaire. Le soumissionnaire doit aviser l'autorité contractante de la raison pour le remplacement et fournir le nom, les qualités et l'expérience du remplaçant proposé. Pour les fins de cette clause, seule les raisons suivantes seront considérées comme étant hors du contrôle du soumissionnaire : la mort, la maladie, la retraite, la démission, le congédiement justifié ou la résiliation par manquement d'une entente.

Si le soumissionnaire a proposé un individu qui n'est pas un employé du soumissionnaire, le soumissionnaire il atteste qu'il a la permission de l'individu d'offrir ses services pour l'exécution des travaux et de soumettre son curriculum vitae au Canada. Le soumissionnaire doit, sur demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par l'individu, de la permission donnée au soumissionnaire ainsi que de sa disponibilité. Le défaut de répondre à la demande pourrait avoir pour conséquence que la soumission soit déclarée non recevable.

4.3 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.

4.4 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)

4.5 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 :

(RFP 1000315603A Services de vérification de l'expérience utilisateur sur le site Web)

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)



4.6 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

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 :

- un individu;
- un individu qui s'est incorporé;
- une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
- 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: _____

5.3 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 TITRE

Services de vérification de l'expérience utilisateur (EU) sur le Web et vérification de la conformité avec les lignes directrices des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 pour l'Agence du revenu du Canada (ARC).

2.0 OBJECTIF

La Direction des médias électroniques et imprimés (DMEI) a besoin de ressources ayant une expertise de la recherche, de la mise à l'essai, de l'analyse, de la détermination et de la recommandation de pratiques exemplaires en ce qui a trait à la facilité d'emploi des sites Web organisationnels. L'expertise est nécessaire pour entreprendre une approche intégrée et globale pour la mise à l'essai de l'EU à l'égard du site Web de l'ARC, y compris, la réalisation d'une ou plusieurs des activités suivantes relatives à l'EU :

- Évaluation heuristique (EH)
- Parcours cognitif
- Recherche sur une persona
- Création d'une persona
- Création de scénarios d'utilisation
- Essais de convivialité
- Validation de l'architecture de l'information (AI)
- Vérification du contenu

Toute approche adoptée doit prendre en considération la conformité avec les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0. Les Règles WCAG 2.0 se trouvent ici :

<http://www.w3.org/TR/WCAG20/>

3.0 CONTEXTE

La DMEI est responsable de la gestion du site Web de l'ARC, et de la réalisation de la vision, des buts, des objectifs et des résultats attendus, tels qu'ils sont indiqués dans le Plan stratégique sur le site Web de l'ARC. Afin de soutenir ce mandat, la DMEI fait des améliorations stratégiques à la gestion de différents éléments du site Web de l'ARC, y compris le moteur de recherche, l'architecture de l'information, la création et l'aliénation du contenu Web ainsi que la détermination de la mise en œuvre d'outils de technologie connexes.

La DMEI doit également assurer le respect des directives du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) sur la facilité d'emploi, l'accessibilité et l'interopérabilité et veiller à ce que l'ensemble du contenu et des applications Web répondent à ces normes et lignes directrices, particulièrement aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0.

4.0 PORTÉE

L'expert en EU sera responsable de l'analyse globale et intégrale de l'état actuel du site Web de l'ARC et/ou d'une ou plusieurs composantes du site Web du point de vue de la facilité d'emploi, en appliquant les pratiques exemplaires, les méthodes normalisées et les outils technologiques en matière de facilité d'emploi existants. La ou les ressources de l'entrepreneur devront nécessairement relever des secteurs d'amélioration du site Web de l'ARC et formuler des recommandations pour un rendement optimal du site Web afin de répondre aux normes relatives aux demandes de prestation de services de l'ARC.

La ou les ressources de l'entrepreneur devront engager la participation des clients et des intervenants de la DMEI au moyen de réunions et de discussions, et inclure leur rétroaction et leurs besoins organisationnels dans des recommandations et des documents finaux.



La ou les ressources de l'entrepreneur seront responsables de la fourniture de l'ensemble de la documentation (y compris, sans toutefois s'y limiter, les lignes directrices, les processus, les feuilles de route, les pratiques exemplaires, les normes de prestation de services, les recommandations, etc.) au besoin, afin d'exécuter les tâches.

Les améliorations au site Web touchent les éléments suivants :

1. La détermination des composantes clés dans la gestion des sites Web qui permettent la prestation de services optimale;
2. les pratiques exemplaires dans la gestion du contenu Web;
3. les pratiques exemplaires dans l'architecture de l'information;
4. les pratiques exemplaires dans la gestion des moteurs de recherche, particulièrement dans le contexte d'un service de recherche centralisé dans l'ensemble du gouvernement;
5. la détermination des secteurs à améliorer dans le but d'améliorer l'expérience utilisateur générale du site Web de l'ARC et la formulation de recommandations qui feront en sorte que les Canadiens puissent accomplir leurs tâches facilement, rapidement et de manière exacte sur le site Web.

L'entrepreneur doit exécuter les services de vérification du site Web dans une des langues officielles ou les deux, comme il est précisé dans la demande de tâches.



ANNEXE B: BASE DE PAIEMENT

La base de paiement sera un taux horaire tout compris, représenté dans le document d'autorisation de tâches final, en fonction d'une ou de plusieurs des activités relatives à l'EU énumérées ci-dessous.

L'entrepreneur sera payé ses coûts en fonds canadiens, la TPS ou la TVH en sus selon le cas engagés raisonnablement et convenablement dans l'exécution des travaux jusqu'à un taux plafond tel qu'il a été indiqué dans le tableau ci-dessous pour chaque activité

Titre de l'activité relative à l'EU	Taux horaire plafond (\$)
Évaluation heuristique (EH)	
Visite virtuelle cognitive	
Recherche sur les personas	
Création de personas	
Création de scénarios d'utilisation	
Essai de convivialité	
Validation de l'architecture de l'information (AI)	
Vérification du contenu	

Ce taux horaire plafond est sujet à un ajustement à la baisse afin de ne pas dépasser les coûts réels engagés à juste titre dans l'exécution des travaux, calculés conformément à la base de paiement.

Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement aux dessins, ou de toute modification ou interprétation des spécifications ne sera autorisée ou versée à l'entrepreneur, à moins que ces changements aux dessins, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.

TOUS LES PAIEMENTS SONT ASSUJETTIS À UNE VÉRIFICATION PUBLIQUE.



ANNEXE C: 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 C :	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 fournisseurs de Synergie (CHFS) de l'ARC	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 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 : http://www.dnb.ca/fr .
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 : http://www.unspsc.org .
Vendeur	Le terme « vendeur » est également utilisé de façon interchangeable avec le terme « entrepreneur ».

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 :

- 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. 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.

6. 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.



7. 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.

8. 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.
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 BX pour « box » (boîte) et EA 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)	Veillez utiliser exactement fr_CA pour les lignes d'articles en français et en_CA pour les lignes d'articles en anglais.
17	Supplier Part Auxiliary ID (ID de pièce auxiliaire du fournisseur)	Veillez utiliser exactement fr_CA pour les lignes d'articles en français et en_CA 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)	Veillez laisser ce champ vide dans les nouveaux catalogues. Il s'agit d'un champ facultatif pour indiquer si cet élément doit être supprimé. Entrez « T » (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 Yes ou No (pour les lignes d'articles en anglais) ou Oui ou Non (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 Yes ou No (pour les lignes d'article en anglais) ou Oui ou Non (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 Yes (pour les lignes d'articles en anglais) ou Oui (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
: 6565,2B,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_2B
: 6565,2B,2B1C,"Chaussures noires des hommes",53111601,119.95,PR,2,,,,"Chaussures noires des hommes",2010-03-01,2008-08-01
: 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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).

13. 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)).



Degrés de gravité	Description	Temps de réponse et de résolution
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 D: 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"> • Autorité contractante de l'ARC • Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de Synergie de l'ARC • Représentant de la DGI de l'ARC (facultatif)
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"> • Soumissionnaire
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"> • Soutien technique aux fournisseurs d'Ariba
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"> • Bureau des services d'acquisition de l'ARC
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"> • Bureau des services d'acquisition de l'ARC
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"> • Autorité contractante de l'ARC
Mise sur pied du catalogue	Le soumissionnaire fournit le catalogue dans le format requis.	Soumissionnaire	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de Synergie de l'ARC • Représentant de la TI de l'ARC



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"> • Coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de l'ARC
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"> • Administrateur du catalogue de l'ARC
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"> • Bureau d'aide des acquisitions de l'ARC
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"> • Soumissionnaire • Représentant de la DGI de l'ARC
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"> • Autorité contractante de l'ARC
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"> • Bureau des services d'acquisition de l'ARC • Soumissionnaire

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 C : 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.



ANNEXE E: CATALOGUE DES ACTIVITÉS DE VÉRIFICATION DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR (EU)

Titre de l'activité relative à l'EU	Description
Évaluation heuristique (EH)	<ul style="list-style-type: none">• Inspection systématique de la convivialité d'une interface utilisateur.• But : Trouver des problèmes de convivialité dans la conception afin que ceux-ci puissent être corrigés dans le cadre d'un processus de conception itératif.• Cela consiste à charger un petit ensemble d'évaluateurs (de 1 à 5) d'examiner l'interface et de juger sa conformité aux principes de convivialité reconnus (les « heuristiques »).• Fournir la liste de vérification de l'EH qui sera utilisée par le modérateur et les évaluateurs.
Visite virtuelle cognitive	<ul style="list-style-type: none">• Un spécialiste de l'EU formé dirige les utilisateurs à travers un concept ou un prototype que nous envisageons pour l'avenir.• Circuit de travail typique• Définition des utilisateurs et de leurs buts• Définition des tâches que tenteraient les utilisateurs• Visite virtuelle des tâches étape par étape à travers la lentille de l'utilisateur (les termes qu'ils emploient, les choses qu'ils recherchent et les voies probables qu'ils emprunteraient)• Cerner les problèmes de convivialité.• Préciser où le problème se trouve dans l'interface, la gravité du problème et de possibles corrections de la conception.
Recherche sur les personas	<ul style="list-style-type: none">• Une persona représente un regroupement d'utilisateurs qui présentent des modèles comportementaux semblables. Il s'agit de personnages fictives qui sont créées dans le but de représenter les divers types d'utilisateur dans un groupe démographique ciblé possédant un ensemble d'attitudes et/ou de comportements ciblé qui pourrait utiliser un site d'une façon semblable.• Les personas permettent de répondre aux questions suivantes :<ul style="list-style-type: none">• Qui sont les utilisateurs?• Que font-ils?• Comment et où?• Une composante importante de la recherche sur les personas est l'analyse des utilisateurs et des tâches, qui est le processus consistant à se renseigner sur les utilisateurs typiques en les observant à l'œuvre.• Dans cette activité, en plus de répondre aux questions ci-dessus, un chercheur interrogerait des utilisateurs et



	<p>consignerait leurs modèles comportementaux et données démographiques.</p>
Création de personas	<ul style="list-style-type: none">• Un spécialiste de l'EU analyserait la recherche effectuée à l'étape précédente et créerait des personas. Plus précisément, il regrouperait les utilisateurs semblables en les organisant par modèle de comportement et il définirait chaque type d'utilisateur, en plus d'expliquer clairement en quoi ils sont liés les uns aux autres.• Chaque persona devrait comprendre une photo, des renseignements généraux et une brève description de la façon dont l'utilisateur précisé utiliserait le site Web de l'ARC.
Création de scénarios d'utilisation	<ul style="list-style-type: none">• Les scénarios d'utilisation sont une extension naturelle de la recherche sur les personas d'utilisateurs et de la création de personas d'utilisateurs.• Les scénarios d'utilisateur font l'objet d'une recherche par observation, par requêtes contextuelles, par entrevues et par ateliers avec les utilisateurs finaux.• Le spécialiste de l'EU créerait des scénarios d'utilisation où l'on décrirait des actions ou tâches précises que les personnes exécuteraient tout en interagissant avec l'utilisateur de votre interface logicielle.
Essai de convivialité	<ul style="list-style-type: none">• Les utilisateurs représentatifs essaient d'exécuter des tâches typiques pendant que les observateurs les regardent, les écoutent et prennent des notes.• Après que les résultats de l'essai sont analysés, un rapport final serait présenté par le fournisseur.• Réaliser un court sondage à l'intention des participants afin de recueillir des données démographiques pertinentes. Les résultats du sondage seront inclus dans le rapport final du fournisseur.
Validation de l'architecture de l'information (AI)	<ul style="list-style-type: none">• L'AI désigne le fait de façonner et organiser des renseignements afin de soutenir la convivialité et la trouvabilité.• La validation de l'AI comprendrait diverses méthodes de vérification de l'EU comme le tri de cartes et les essais arborescents.
Vérification du contenu	<ul style="list-style-type: none">• Au cours de la phase 1 de cette activité, un spécialiste de l'EU réaliserait une recherche afin de comprendre ce qui motive un utilisateur à consulter le site Web de l'ARC. Il ne s'agirait pas d'un niveau de tâche précis, mais plutôt du type de raison incitant un utilisateur à aller au site.• Au cours de la phase 2 de cette activité, un spécialiste de l'EU



analyserait la recherche effectuée à la phase précédente et établirait un format de contenu standard (style et disposition). Ce format de contenu standard pourrait être mis en œuvre dans l'ensemble du site afin d'aider les utilisateurs à trouver et utiliser les renseignements. En lien avec cela, on établirait des lignes directrices linguistiques communes. Beaucoup de recherches secondaires ont été menées sur ces sujets, mais il n'y a rien qui s'applique précisément à nos utilisateurs qui lisent notre contenu dans le contexte des renseignements liés à l'impôt et aux prestations.

- Une fois que les sources de motivation des utilisateurs obtenues à la phase précédente auraient été analysées, le spécialiste de l'ER pourrait employer diverses méthodes d'inspecter de l'EU pour valider les conceptions.