



RETURN BIDS TO:

RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

Bid Receiving - PWGSC / Réception des
soumissions - TPSGC

11 Laurier St., / 11, rue Laurier

Place du Portage, Phase III

Core 0B2 / Noyau 0B2

Gatineau

Québec

K1A 0S5

Bid Fax: (819) 997-9776

LETTER OF INTEREST

LETTRE D'INTÉRÊT

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address

Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution

Informatics Professional Services - EL Division/Services
professionnels en informatique - division EL

4C2, Place du Portage

Gatineau

Québec

K1A 0S5

Title - Sujet CARM Solution - Solution GCRA	
Solicitation No. - N° de l'invitation 47064-165038/C	Date 2016-02-25
Client Reference No. - N° de référence du client 1000325038	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$EL-627-29885
File No. - N° de dossier 627e1.47064-165038	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2016-03-29	
Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Josée Bastien	Buyer Id - Id de l'acheteur 627e1
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-6770 ()	FAX No. - N° de FAX () -
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: Specified Herein Précisé dans les présentes	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Delivery Required - Livraison exigée See Herein	Delivery Offered - Livraison proposée
Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Telephone No. - N° de téléphone Facsimile No. - N° de télécopieur	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date

N° de l'invitation à se qualifier
47064-165038/C

N° de la modification

Id de l'acheteur
609EL

**INVITATION À SE QUALIFIER (ISQ)
PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT**

**SOLUTION DE GESTION DES COTISATIONS ET DES RECETTES DE
L'ASFC (GCRA)**

POUR

L'AGENCE DES SERVICES FRONTALIERS DU CANADA (ASFC)

PARTIE 1 – INFORMATION GÉNÉRALE

1.1 Introduction

1.1.1 La présente invitation à se qualifier (ISQ) constitue la première étape d'un processus d'approvisionnement mené par TPSGC pour le compte de l'ASFC relativement au projet de Gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC. La présente ISQ n'est pas un appel d'offres ou une demande de soumissions. Aucun contrat ne sera attribué à la suite des activités tenues pendant la phase d'ISQ.

La présente ISQ comprend les parties suivantes :

Partie 1 **Renseignements généraux** : renferme une description générale du besoin.

Partie 2 **Instructions à l'intention des répondants** : contient les instructions, les clauses et les conditions relatives à l'ISQ.

Partie 3 **Instructions relatives à la préparation de la réponse** : comprend les instructions destinées aux fournisseurs sur la façon de préparer leur réponse.

Partie 4 **Procédures d'évaluation et critères de qualification** : décrit la façon dont seront évaluées les réponses en fonction des critères de qualification.

Partie 5 **Attestations**

Partie 6 **Sécurité** : indique le niveau de sécurité requis.

1.2 Résumé

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) a besoin de services professionnels en informatique pour la Gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC (GRCA), un projet à phases multiples conçu pour moderniser et optimiser le système de gestion des cotisations et des recettes de l'Agence, ainsi que les processus utilisés pour traiter les milliards de dollars en échanges commerciaux qui traversent la frontière chaque année. L'ASFC cherche un entrepreneur pour soutenir les transformations organisationnelles requises et proposer des solutions dans le but de moderniser les processus et systèmes mentionnés ci-dessus.

L'entrepreneur doit fournir une solution de service et assumer la responsabilité globale de la mise en œuvre et des opérations de la solution de GCRA, y compris la gestion de projet, la transformation des activités, la planification, l'analyse, la conception, le développement, la mise à l'essai, le déploiement, la gestion du changement, le fonctionnement et le soutien de la solution de GCRA, sous la direction générale et la responsabilité du responsable technique.

Pour de plus amples renseignements sur la solution de GCRA, veuillez vous reporter à l'Annexe A.

1.3 Aperçu de l'approvisionnement

Cet approvisionnement sera réalisé au moyen d'un processus d'approvisionnement à plusieurs phases.

1.3.1 **Phase 1** – Invitation à se qualifier (ISQ) : La présente invitation à se qualifier (ISQ) constitue la première étape d'un processus d'approvisionnement mené par TPSGC pour

le compte de l'ASFC relativement au projet de Gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC.

Les fournisseurs sont invités à se soumettre à une sélection préalable, conformément aux modalités de la présente ISQ, afin d'être retenus comme « répondants qualifiés » pour les phases ultérieures du processus d'approvisionnement. Seuls les répondants qualifiés seront autorisés à soumissionner lors d'une demande de soumission subséquente publiée dans le cadre du processus d'approvisionnement.

Évaluation approfondie des répondants qualifiés : Bien que certains fournisseurs puissent franchir avec succès l'étape de sélection préalable du Canada à la suite de cette ISQ, ce dernier se réserve le droit de réévaluer tout élément de la qualification de n'importe quel répondant qualifié, et ce, à tout moment du processus d'approvisionnement.

Le Canada se réserve le droit d'annuler toute exigence préliminaire faisant partie du besoin à tout moment pendant la phase de l'ISQ ou à toute autre phase du processus d'approvisionnement. Comme le Canada pourra annuler le processus d'ISQ en totalité ou en partie, il se peut que les processus d'approvisionnement subséquents décrits dans le présent document ne soient jamais entamés.

1.3.2 Phase 2 – Examen et amélioration des exigences (EAE) : Le processus d'ISQ permettra d'établir une liste de fournisseurs préqualifiés. Seuls ces fournisseurs seront invités à participer au processus d'examen et d'amélioration des exigences et à la demande de propositions (DP). La préqualification permettra une interaction plus ciblée avec les fournisseurs préqualifiés en vue de préciser davantage les exigences en répondant aux préoccupations des fournisseurs préqualifiés et en tenant compte des recommandations de ceux-ci. On pourrait demander aux répondants de signer un accord de non-divulgence à la phase d'EAE.

1.3.3 Phase 3 – Demande de propositions prévue (DP) : On ne prévoit pas publier la DP au moyen du Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) mais plutôt l'envoyer directement aux fournisseurs préqualifiés, et un processus courant de questions et réponses (Q et R) suivra.

1.4 Nombre de contrats

On prévoit attribuer un seul contrat à la suite de la demande de soumissions. Cependant, si le client n'est pas satisfait des produits livrés dans le cadre de la Solution de GLCC, le Canada pourrait avoir le droit de se prévaloir d'autres options qui seront précisées plus avant dans le cadre de l'EAE ou de la DP, lesquelles pourraient consister à attribuer un contrat au soumissionnaire classé au prochain rang.

1.5 Souveraineté des données prévues

La protection de ces renseignements est, du point de vue de la confidentialité et de la sécurité, essentielle pour l'intégrité des programmes du gouvernement, qui est à la base de la confiance envers le Canada. Tous les renseignements gérés par le Canada exigent une protection, incluant les renseignements publiés et accessibles au public, en vue d'en assurer adéquatement la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité. Dans la foulée de la GCRA, des renseignements d'une cote de sécurité pouvant aller jusqu'à Protégé B seront traités; la solution devra donc permettre d'intégrer les contrôles

appropriés en vue de protéger les intérêts du Canada et ceux de ses partenaires selon ce niveau de sécurité. Aucun renseignement d'une cote de sécurité supérieure à Protégé B ne sera traité au moyen de cette solution.

Par ailleurs, les contrôles de sécurité, qui permettent de veiller à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité de la solution, sont essentiels à la GCRA, du fait que la population canadienne s'attend à ce que le Canada prenne toutes les mesures nécessaires à la protection des renseignements personnels et de nature délicate.

Voilà pourquoi la GCRA et l'infrastructure connexe pourraient devoir être mises sur pied à l'intérieur des frontières géographiques du Canada. Des mesures contractuelles et techniques rigoureuses seront mises en place pour veiller à ce que les renseignements du gouvernement, qu'ils soient actifs ou inactifs, soient protégés en permanence, et consultés uniquement par des personnes autorisées à accéder à l'infrastructure aux fins approuvées par le Canada.

- 1.6 L'intégrité de la chaîne d'approvisionnement :** Canada a l'intention d'appliquer le procédé de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement à la phase de DP
- 1.7 Exceptions relatives à la sécurité nationale :** Les exceptions relatives à la sécurité nationale prévue dans le cadre des accords commerciaux ont été invoquées; le marché est donc entièrement soustrait à toutes les modalités de tous les accords commerciaux.
- 1.8 Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones :** Ce processus d'approvisionnement pourrait désigner une partie du travail réserver pour les entreprises autochtones ou encourager les fournisseurs à partir d'incitatifs.
- 1.9 Contenu canadien**
- Cette politique favorise le développement industriel au Canada en limitant, dans des circonstances particulières, la concurrence dans les possibilités d'approvisionnement relatives aux marchés publics aux fournisseurs de biens et de services canadiens. À l'issue du processus de consultation de l'industrie, il sera possible de déterminer si cette exigence devra se limiter exclusivement ou conditionnellement aux biens et aux services canadiens.
- 1.10 Conflict of Interest**
- 1.10.1** On recommande aux répondants de se référer aux dispositions relatives aux conflits d'intérêts à l'article 18 du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) 2003, Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels (datées du 2015-07-03) et aux dispositions relatives aux conflits d'intérêts du Guide des CCUA 2035, Conditions générales – besoins plus complexes – services (datées du 2015-07-03), disponibles sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) <https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>).
- 1.10.2** Sans limiter d'aucune façon les dispositions décrites au point 1.10.1 ci-dessus, on informe les répondants que le Canada a fait appel à l'aide des entrepreneurs du secteur privé, qui ont assuré la prestation de services dans le cadre de la préparation des stratégies et des documents liés au présent processus d'approvisionnement :

Entrepreneurs :

Nom de la ressource	Entrepreneur
Fion Anastassiades	BP&M Government IM & IT Consulting Inc.
Craig Perkin	Emerion
Mike Grimes	Emerion
Angela Cheng	Emerion
Danielle Hugh	Emerion
Sylvain Gauthier	Emerion
Ron Barbeau	Emerion
Mike Bennett	Emerion
Marc Charbonneau	Emerion
Susan Gould	Emerion
Robert David	Emerion
Nasser Hanif	Emerion
Deanna Monaghan	Ernst & Young LLP
Julie Mills	Ernst & Young LLP
Liam McFarlane	Ernst & Young LLP
n/a	Forrester Research Inc
Judith Martin	Ibiska Telecom Inc
Murray Kronick	Interis Consulting Inc.
Paul Skafel	Interis Consulting Inc.
Vanessa Vaillant	Interis Consulting Inc.
Laura Spriggs	Interis Consulting Inc.
Marc Fournier	Interis Consulting Inc.
Hima Yajnik	Maplesoft
Murat Cecen	MDOS Consulting Inc
Chris Brennan	NavPoint Consulting Group Inc.
Brendan Timmins	NavPoint Consulting Group Inc.

Nom de la ressource	Entrepreneur
Steven Nyenkamp	NavPoint Consulting Group Inc.
Samantha Doshen	NavPoint Consulting Group Inc.
Larry Osipenko	NavPoint Consulting Group Inc.
Peter Lloyd	NavPoint Consulting Group Inc.
Dino Nizzola	NavPoint Consulting Group Inc.
Christine Hamilton	NavPoint Consulting Group Inc.
Jack Sabine	NavPoint Consulting Group Inc.
Brad Sweeney	NavPoint Consulting Group Inc.
Marion Houle	S I systems Ltd
Michelle Amyotte	S I systems Ltd
Nancy Amos	S I systems Ltd
Harry Kessels	AEROTEK ULC
Kanwar Maheshwair	AEROTEK ULC
Williams Stevens	TPG Technology Consulting Ltd.
Jean Drouin	veritaaq Technology House Inc.
Faisal Shehab	veritaaq Technology House Inc.
Marc Whelan	Lannick Contract Solution Inc.
Brendan Timmins	lumina IT Inc.
Brad Sweeney	lumina IT Inc.
n/a	Gartner
Manara, Alan	BP&M Government IM & IT Consulting Inc.
Rob Fariman	AEROTEK ULC
Nick Fiddler	NavPoint Consulting Group Inc.
Gus Akrouche	Strategic Relationships Solutions Inc.
Caroline Levasseur	Altis Professional
Carolyn Montague	Performance Management Network Inc.

N° de l'invitation à se qualifier
47064-165038/C

N° de la modification

Id de l'acheteur
609EL

Nom de la ressource	Entrepreneur
Ashraf Osman	Nisha Technologies
Terry Todd	Emerion
Steve Nicolaiff	TPG Technology Consulting Ltd.
Emanuele Giamberardino	TPG Technology Consulting Ltd.
Marv McKay	TPG Technology Consulting Ltd.
Robert Jones	Ibiska Telecom Inc
Jeff Molson	lumina IT Inc.
Jack Sabine	NavPoint Consulting Group Inc. & Alivaktuk Consulting (Joint Venture)
Patrick Van Abbema	Tek Systems.
Michelle Bavington	PWC
Maria Shkolnik	Lumina IT

PARTIE 2 – INSTRUCTIONS AUX RÉPONDANTS

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

2.1.1 Toutes les clauses et conditions désignées dans l'ISQ par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des CCUA (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>), publié par Services publics et Approvisionnement Canada.

2.1.2 Les fournisseurs qui présentent une réponse s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de l'ISQ.

2.1.3 Le document 2003 (2015-07-03) « Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels » est intégré par renvoi à l'ISQ et en fait partie intégrante, sauf dans les cas suivants :

- a) Lorsque l'expression « demande de soumissions » apparaît, la remplacer par « invitation à se qualifier ».
- b) Lorsque le terme « soumission » apparaît, le remplacer par « réponse ».
- c) Lorsque le terme « soumissionnaire » est utilisé, le remplacer par « répondant(s) ».
- d) Lorsque le terme « contrat (contrat) » est utilisé, il faut le remplacer par « qualification » ou « fournisseur qualifié », selon le cas.
- e) Le paragraphe 3 de la Section 01 - Dispositions relatives à l'intégrité – soumission, des instructions uniformisées 2003, incorporées ci-haut par renvoi, est supprimée et remplacée par ce qui suit :
 3. Liste de noms
 - (a) Les répondants qui sont incorporés ou une entreprise à propriétaire unique, y compris ceux répondant à titre de coentreprise, ont déjà fourni une liste complète des noms de tous les administrateurs du répondant, ou le nom du ou des propriétaire(s), au moment de présenter une réponse à l'invitation à la qualification.
 - (b) Ces répondants doivent immédiatement informer le Canada par écrit de tout changement touchant la liste des noms des administrateurs pendant ce processus d'approvisionnement.
- f) Le paragraphe 5(4), qui traite de la période de validité, est sans objet, puisque la présente ISQ vise à inviter les fournisseurs à se qualifier seulement.
- g) Le titre de la section 10 est modifié comme suit : « Capacité juridique, et information sur la propriété et le contrôle »; le premier paragraphe est numéroté 1 et les éléments suivants sont ajoutés :
 2. Le répondant doit fournir, à la demande de l'autorité contractante, les renseignements suivants et tout autre renseignement requis concernant la propriété et le contrôle du répondant, de ses propriétaires, de sa direction, de toute personne morale et société de personnes qui lui est liée :
 - i. un organigramme sur lequel figurent toutes les personnes morales et sociétés de personnes liées au répondant;

- ii. une liste de tous les intervenants ou partenaires du répondant, selon le cas; si le répondant est une filiale, l'information doit être fournie pour chaque société mère (personne morale ou société de personnes), et ce, jusqu'à l'ultime propriétaire;
 - iii. une liste de tous les dirigeants et administrateurs, comprenant l'adresse de leur domicile, leurs date et lieu de naissance, et leur citoyenneté; si le répondant est une filiale, ces renseignements doivent être fournis pour chaque société mère (personne morale ou société de personnes), et ce, jusqu'à l'ultime propriétaire. Si le répondant est une coentreprise, ces renseignements doivent être fournis pour chaque membre de la coentreprise. L'autorité contractante peut aussi demander que ces renseignements soient fournis pour tout sous-traitant mentionné dans la réponse.
 3. Aux fins d'application de cette section, une personne morale ou une société de personnes sera considérée comme liée à une autre partie :
 - i. il s'agit de « personnes liées » ou de « personnes affiliées » au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu du Canada*,
 - ii. si les entités entretiennent une relation fiduciaire (découlant d'un arrangement entre agences ou toute autre forme de relation fiduciaire), ou ont entretenu une telle relation au cours des deux dernières années précédant la date de clôture; ou
 - iii. les entités ont tout autre lien de dépendance entre elles ou avec le même tiers.
- h) Le paragraphe 14 qui traite de la justification des prix ne s'applique pas étant donné qu'il n'y a pas d'élément financier dans la présente ISQ.

2.2 Présentation des réponses

2.2.1 Les réponses doivent être transmises à TPSGC à l'adresse indiquée à la première page de l'ISQ, au plus tard à la date et à l'heure qui y sont indiquées.

2.2.2 En raison du caractère de l'ISQ, les réponses transmises en mains propres, par courrier électronique ou par télécopieur à l'intention de TPSGC ne sont pas acceptées.

2.3 Demandes de renseignements et commentaires pendant la période de réponse à l'IQ

2.3.1 Toutes les demandes de renseignements relatives à l'IQ doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante, à l'adresse électronique indiquée ci-dessous, au moins cinq jours ouvrables avant la date de clôture de l'IQ. Il est possible qu'on ne réponde pas aux demandes de renseignements reçues après ce délai.

Équipe du projet de GCRA
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Direction générale des approvisionnements
11, rue Laurier, Gatineau (Québec) K1A 0S5
Téléphone : 819-956-6770
tpsgc.gcraprojet-projectcarm.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca

2.3.2 Les répondants doivent citer le plus fidèlement possible la section et le numéro de l'élément de l'IQ auquel se rapporte la question. Ils doivent présenter chacune de leurs questions de la façon la plus détaillée possible pour permettre au Canada de fournir des réponses précises. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les articles portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Le Canada peut modifier les questions ou demander au répondant de le faire afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les répondants. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les répondants.

2.4 Langue pour communications futures

Les répondants doivent indiquer, dans le Formulaire de présentation de la réponse à l'IQ (Formulaire 1) la langue officielle du Canada qui sera utilisée à l'avenir dans les communications du Canada pour l'IQ et toutes phases ultérieures du processus de sollicitation .

PARTIE 3 - RESPONSE PREPARATION INSTRUCTIONS

3.1 Instructions pour la préparation de la réponse

3.1.1 Copies de la réponse : Le Canada demande aux répondants de fournir leurs réponses en sections distinctes, comme suit :

- a) Section I : Réponse technique (5 copies papier).
- b) Section II : Attestations (2 copie papier).c)

3.1.2 Prix : Le prix n'est pas un prérequis et ne devrait pas être inclus dans la réponse.

3.1.3 Format de la réponse : Le Canada demande aux répondants de suivre les instructions de présentation décrites ci-dessous pour préparer leur réponse :

utiliser du papier de 8,5 po sur 11 po (216 mm sur 279 mm);
utiliser un système de numérotation correspondant à celui de l'IQ;
joindre une page titre sur chaque volume de la réponse comprenant le titre, la date, le numéro du processus d'approvisionnement, le nom et l'adresse du répondant et les coordonnées de son représentant;
inclure une table des matières.

3.1.4 Politique d'achats écologique du Canada : En avril 2006, le Canada a publié une politique exigeant des ministères et des organismes fédéraux qu'ils prennent les mesures nécessaires pour tenir compte des facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement. Voir la Politique d'achats écologiques, qui se trouve à l'adresse suivante : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.htm>. Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les répondants devraient :

utiliser du papier contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable et/ou contenant au moins 30 % de matières recyclées;

utiliser un format qui respecte l'environnement : impression noir et blanc plutôt que couleur, impression recto verso, et des agrafes ou des trombones plutôt qu'une reliure Cerlox, une reliure à attaches ou une reliure à anneaux.

3.1.5 Présentation d'une seule réponse:

(i) Un répondant, y compris ses entités liées, pourra uniquement soumettre une seule réponse en réponse à la présente invitation à répondre. Si un répondant ou une entité liée participe à plusieurs réponses (participer signifie faire partie du répondant, et non pas être un sous-traitant), le Canada accordera deux (2) jours ouvrables à ces répondants pour indiquer la réponse unique que le Canada devra examiner. À défaut de respecter ce délai, les réponses visées seront rejetées.

(ii) Aux fins du présent article, peu importe la province ou le territoire où les entités ont été constituées en société ou formées juridiquement (qu'il s'agisse d'une personne physique, d'une société, d'un partenariat, etc.), une entité est considérée comme étant « **liée** » à un répondant :

- (A) s'il s'agit de la même personne morale (c'est-à-dire la même personne physique, société, société de personnes à responsabilité limitée, le même partenariat, etc.);
 - (B) s'il s'agit de « personnes liées » ou de « personnes affiliées » au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu*;
 - (C) si les entités entretiennent une relation fiduciaire (découlant d'un arrangement entre agences ou toute autre forme de relation fiduciaire) ou en ont entretenu une au cours des deux années ayant précédé la clôture des IQ;
 - (D) les entités ne sont pas dépendantes l'une de l'autre ou d'un même tiers.
- (iii) Les membres individuels d'une coentreprise ne peuvent pas participer à une autre IQ en présentant eux-mêmes une réponse ou en participant à une autre coentreprise.

3.1.6 Expérience de la coentreprise :

- (i) Si le répondant est une coentreprise qui possède de l'expérience à ce titre, il peut citer l'expérience qu'il a acquise en tant que coentreprise.

Exemple : Supposons que le répondant est une coentreprise constituée des membres L et O, et que la demande de soumissions exige que le répondant ait de l'expérience dans la prestation de services d'entretien et de services de dépannage à un client comptant au moins 10 000 utilisateurs, pendant 24 mois. Le répondant, c'est-à-dire la coentreprise constituée des membres L et O, a déjà fourni ces services par le passé. Le répondant peut citer cette expérience pour répondre à l'exigence. Toutefois, si le membre L a acquis cette expérience alors qu'il formait une coentreprise avec une autre entreprise (le membre N), le répondant ne peut pas citer cette expérience parce que le membre N ne fait pas partie de sa coentreprise.

- (ii) Une coentreprise qui présente une réponse peut évoquer l'expérience de l'un de ses membres pour démontrer qu'elle satisfait à toute exigence technique de la présente invitation à se qualifier.

Si l'invitation à soumissionner exige du répondant a) qu'il possède trois ans d'expérience en prestation de services de maintenance et b) qu'il possède deux ans d'expérience en intégration de matériel dans des réseaux complexes, chacune de ces deux exigences peut être respectée par un membre différent de la coentreprise. Cependant, pour un critère donné, comme l'exigence relative aux trois ans d'expérience en prestation de services de maintenance, le répondant ne peut pas indiquer que chaque membre, soit X, Y et Z, possède un an d'expérience pour un total de trois ans. Une telle réponse serait déclarée non conforme.

- (iii) Les membres de la coentreprise ne peuvent pas mettre en commun leurs capacités pour répondre à un critère technique donné de la présente ISQ. Un membre de la coentreprise peut néanmoins mettre sa propre expérience en commun avec celle de la coentreprise. Chaque fois qu'il doit faire la preuve qu'il répond à un critère, le répondant doit indiquer quel membre de la coentreprise y répond. Si le répondant n'a pas indiqué quel membre de la coentreprise répond à l'exigence, l'autorité contractante lui donnera l'occasion de fournir ce renseignement pendant la période d'évaluation. Les répondants qui ne fourniront pas ces renseignements à l'intérieur du délai établi par l'autorité contractante verront leur réponse déclarée non recevable.

Exemple : Un répondant est membre d'une coentreprise composée des membres A et B. Si, dans une invitation à se qualifier, on exige que le répondant possède de

l'expérience dans la fourniture de ressources pendant un minimum de 100 jours facturables, le répondant peut démontrer son expérience en présentant ce qui suit :

- les contrats signés par le membre A :
- les contrats signés par le membre B; ou
- les contrats signés par les membres A et B à titre de coentreprise; ou
- les contrats signés par le membre A ainsi que les contrats signés par les membres A et B à titre de coentreprise; ou
- les contrats signés par le membre B ainsi que les contrats signés par les membres A et B à titre de coentreprise.

Le tout doit totaliser 100 jours facturables.

- iv. Les répondants qui ont des questions concernant l'évaluation des réponses présentées par une coentreprise devraient poser leurs questions dans le cadre du processus de demande de renseignements dès que possible durant la période de l'ISQ.

3.2 Section I: Réponse en vue de se qualifier

Une réponse complète à l'invitation à se qualifier contient les éléments suivants :

3.2.1 Formulaire de présentation (demandé à la clôture de l'invitation à se qualifier) :

Les répondants doivent inclure le formulaire de présentation avec leur réponse. Il s'agit d'un formulaire courant dans lequel les répondants peuvent fournir les renseignements exigés dans le cadre de l'évaluation, comme le nom d'une personne-ressource, le numéro d'entreprise – approvisionnement du répondant, la langue pour les futures communications, etc. L'utilisation de ce formulaire pour présenter les renseignements susmentionnés n'est pas obligatoire, mais recommandée. Si le Canada juge que les renseignements requis par le formulaire de présentation sont incomplets ou doivent être corrigés, il permettra au répondant de fournir les renseignements manquants ou d'apporter les corrections nécessaires.

- 3.2.2 Pièce jointe 1 – Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ :** Dans sa réponse technique, le répondant doit prouver qu'il s'est conformé aux articles précis de la Pièce jointe 1, qui constitue le format demandé pour fournir la justification. La justification ne doit pas être une simple répétition des exigences; elle doit expliquer et démontrer la façon dont le répondant satisfera aux exigences et exécutera les travaux demandés. Il ne suffit pas de déclarer simplement que la solution ou les ressources proposées sont conformes. Si le Canada détermine que la justification n'est pas complète, le répondant sera jugé non conforme et sa réponse sera rejetée. La justification peut mentionner des documents supplémentaires joints à la réponse. Cette information peut figurer dans l'Appendice A de la Pièce jointe 1, partie 4 – Formulaire de projets cités en référence de l'ISQ.

3.2.3 Coordonnées de clients cités en référence

1. Lorsque le Canada évalue les réponses, il peut, sans toutefois y être obligé, demander qu'un répondant fournisse des références de clients. Si le Canada envoie une demande écrite à cet égard, le répondant aura deux jours ouvrables pour fournir les renseignements requis au Canada. À défaut de respecter ce délai, la proposition sera jugée non recevable. Ces références de clients doivent toutes confirmer, si TPSGC le demande, les faits énoncés dans la soumission du répondant, comme il est requis à la Pièce jointe 1.

N° de l'invitation à se qualifier
47064-165038/C

N° de la modification

Id de l'acheteur
609EL

- 2.** Pour chaque client donné en référence, le répondant doit fournir les renseignements requis à l'Appendice A de la Pièce jointe 1, partie 4.
- 3.** Il incombe au répondant de s'assurer que la personne-ressource qu'il propose est au fait des services qu'il a offerts et qu'elle est prête à être citée en référence. Les références de l'État sont permises.

PARTIE 4 - EVALUATION PROCEDURES AND BASIS OF QUALIFICATIONS

4.1 Procédures d'évaluation

- 4.1.1** Les réponses seront évaluées par rapport à l'ensemble des besoins de l'ISQ, y compris les critères d'évaluation.
- 4.1.2** Une équipe d'évaluation, composée de représentants du Canada, évaluera les réponses à l'ISQ. Le Canada peut faire appel à des experts-conseils tiers ou à des ressources du gouvernement pour évaluer les réponses à l'ISQ. Chaque membre de l'équipe d'évaluation ne participera pas nécessairement à tous les volets de l'évaluation.
- 4.1.3** TPSGC a retenu les services de Knowles Consultancy Services Inc. comme surveillant de l'équité pour ce processus d'invitation. Le surveillant de l'équité ne fera pas partie de l'équipe d'évaluation, mais il s'assurera que le Canada respecte la méthode d'évaluation décrite dans l'ISQ.
- 4.1.4** En plus de tout autre délai prescrit dans l'ISQ :
- (i) **Demandes de précisions** : Si le Canada demande des précisions au répondant au sujet de sa réponse, notamment ses attestations, ou s'il veut vérifier celle-ci, le répondant disposera d'un délai de deux jours ouvrables (ou d'un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante) pour fournir les renseignements nécessaires au Canada. À défaut de respecter ce délai, le répondant verra sa réponse déclarée non recevable.
 - (ii) **Prolongation du délai** : Si le répondant a besoin de plus de temps, l'autorité contractante peut, à sa seule discrétion, accorder une prolongation du délai.

4.2 Évaluation du formulaire de présentation de l'ISQ à la Pièce jointe 1

- 4.2.1** Chaque réponse fera l'objet d'un examen visant à déterminer sa conformité aux exigences obligatoires de l'ISQ. Tous les éléments de l'ISQ qui sont obligatoires sont marqués comme tels ou formulés à l'aide du verbe devoir, conjugué au présent ou au futur de l'indicatif. Les réponses qui ne respectent pas toutes les exigences obligatoires, sans exception, seront jugées non recevables et disqualifiées.

4.3 Vérification des références

- 4.3.1** Le Canada effectuera la vérification des références par courriel. Il enverra toutes les demandes de vérification des références par courriel le même jour aux personnes-ressources citées en référence par les répondants dans leur soumission. La réponse doit être envoyée dans les cinq jours ouvrables suivant l'envoi du courriel de vérification des références, faute de quoi le Canada n'attribuera aucun point ou considérera que le répondant ne satisfait pas à l'exigence obligatoire en matière d'expérience (selon le cas).
- 4.3.2** Le troisième jour ouvrable après l'envoi du courriel, si le Canada n'a pas reçu de réponse, il en avisera le répondant par courriel pour que ce dernier puisse rappeler à la personne en question qu'il faut répondre au Canada dans le délai de cinq jours ouvrables. Si la personne donnée en référence n'est pas disponible au moment de l'évaluation, le répondant pourra fournir le nom et l'adresse électronique d'une autre personne chez le même client. Cette possibilité ne sera offerte aux répondants qu'une fois par client, et ce, uniquement si la personne citée en référence initialement n'est pas disponible (c'est-à-dire que le répondant ne pourra soumettre le nom d'une autre personne si la première personne-ressource indique qu'elle ne souhaite pas répondre

ou qu'elle n'est pas en mesure de le faire). Le délai de cinq jours ouvrables ne sera pas prolongé pour permettre à la nouvelle personne-ressource de répondre.

4.3.3 La vérification des références ne se fait pas de façon systématique. Toutefois, si TPWGC choisit de procéder à une vérification des références pour quelque exigence cotée ou obligatoire que ce soit, il le fera pour les répondants dont la candidature n'a pas été jugée irrecevable à ce stade de l'évaluation.

4.4 Méthode de qualification

Une réponse doit respecter les exigences de l'ISQ et satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires pour être déclarée recevable. Un répondant dont la réponse est jugée recevable est un répondant retenu pour l'étape suivante du processus d'approvisionnement. Toutefois, le Canada se réserve le droit de réévaluer la qualification de tout répondant qualifié, à tout moment durant le processus de demande de soumissions. Ainsi, si l'attestation de sécurité du répondant change ou si elle expire et que celui-ci ne respecte plus les exigences de l'ISQ, il ne sera plus un répondant qualifié.

PARTIE 5 – ATTESTATIONS

Les répondants doivent fournir les attestations et les renseignements connexes exigés.

Les attestations que les répondants remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada.

Le Canada déclarera une réponse non recevable, ou à un manquement de la part de l'entrepreneur à l'une de ses obligations prévues au contrat, s'il est établi qu'une attestation du répondant est fautive, sciemment ou non, que ce soit pendant la période d'évaluation des réponses, ou au cours des étapes ultérieures de la passation des marchés incluant la période du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du répondant. À défaut de répondre et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante, la réponse peut être déclarée non recevable, ou constituer un manquement aux termes d'un contrat ultérieur.

5.1 Attestations exigées avec la réponse

Les répondants doivent fournir les attestations suivantes dûment remplies avec leur réponse.

(a) Déclaration de condamnation à une infraction

Conformément au paragraphe Déclaration de condamnation à une infraction de l'article 01 des instructions uniformisées, le répondant doit, selon le cas, présenter avec sa réponse le Formulaire (2) de déclaration dûment rempli afin que sa réponse ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

(b) Dispositions relatives à l'intégrité – Liste de noms

Les répondants constitués en personne morale, y compris ceux qui présentent une réponse à titre de coentreprise, doivent transmettre une liste complète des noms de tous les administrateurs (Formulaire 3 Liste des noms).

Les répondants qui présentent une réponse en tant que propriétaire unique, incluant ceux présentant une réponse comme coentreprise, doivent fournir le nom du ou des propriétaire(s).

Les répondants qui présentent une réponse à titre de société, d'entreprise ou d'association de personnes n'ont pas à soumettre une liste de noms.

PARTIE 6 - EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

- 6.1.1** L'ISQ ne comporte aucune exigence relative à la sécurité.
- 6.1.2** On s'attend à ce qu'il y ait des exigences relatives à la sécurité pour l'étape d'EAE. Les répondants devront satisfaire aux exigences relatives à la sécurité qui seront précisées dans la version définitive de l'SQ.
- 6.1.3** La DP, quant à elle, comportera des exigences relatives à la sécurité.

ANNEXE A

APERÇU ET ÉNONCÉ DU BESOIN (EB)

1. Aperçu

1.1 Contexte

À sa création en décembre 2003, l'ASFC a pris en charge la gestion des anciens systèmes de gestion des recettes et de la trésorerie de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). Ces systèmes sont désuets, non conformes aux environnements actuels de comptabilité et posent de nombreux défis aux clients, à l'ASFC et à d'autres ministères. Il existe donc un besoin impérieux pour l'Agence d'apporter des changements aux modèles actuels se rapportant aux recettes et aux échanges commerciaux et de mettre à jour les outils et les systèmes servant à accroître l'efficacité, à améliorer la précision et à renforcer l'efficacité. Des intervenants et des partenaires commerciaux ont par ailleurs indiqué à l'ASFC qu'elle devait moderniser ses processus afin de rendre possible une interaction électronique en temps réel accrue.

Principaux motifs des changements :

- *Reddition de comptes* – Les vérifications et observations formulées par le Bureau du vérificateur général du Canada (BVG), le Bureau du contrôleur général (BCG) et le Comité des comptes publics (CCP) ont permis de conclure que l'ASFC n'est pas conforme aux diverses politiques financières du GC, les règlements et les stratégies, les principes comptables généralement reconnus (PCGR) et aux pratiques exemplaires en matière de gestion financière. Des changements sont nécessaires dans les pratiques et systèmes de comptabilité de l'Agence afin de produire des états financiers vérifiables, d'améliorer la reddition de comptes et de resserrer les contrôles de la gestion des biens.
- *Efficacité et prestation de services*– Il faut apporter des améliorations pour appuyer l'efficacité des exigences de l'ASFC sur le plan de l'information et de la reddition de comptes sur les recettes, notamment en renforçant et en rationalisant les systèmes et les processus commerciaux, en automatisant les processus commerciaux, et en se dotant de nouveaux outils pour appuyer les activités des programmes commerciaux. La rationalisation et la prestation des services sont les priorités du gouvernement, et l'Agence entreprendra des changements pour faciliter les interactions entre les entreprises et l'ASFC.
- *Simplification des activités* – L'ASFC a lancé une Initiative de simplification des activités (ISA) pour améliorer la clarté et l'efficacité de ses processus et programmes commerciaux. La solution de GCRA satisfait aux priorités et aux plans énoncés dans le Plan d'action économique de 2012 du gouvernement, le Plan d'action sur la sécurité du périmètre et la compétitivité économique du gouvernement et le Plan d'action sur la coopération en matière de réglementation, car on y examinera les façons d'harmoniser et d'uniformiser les processus de gestion des échanges commerciaux et des recettes afin de réduire les barrières commerciales,

de réduire les coûts pour les importateurs, et de créer des possibilités économiques pour les commerçants canadiens.

- *Technologie* – Actuellement, le recours aux processus manuels et à des systèmes périmés, vieillissants et non intégrés cause des erreurs dans les rapports sur les données commerciales et compromet le rapprochement des comptes dans le registre des recettes, entraînant des retards dans la reddition obligatoire des comptes de l'Agence au ministère des Finances. Ceux-ci mettent en péril la capacité de l'ASFC de faire l'objet de vérifications financières, notamment puisque l'ASFC ne possède pas de grand livre automatisé des comptes clients. Certains des 25 systèmes existants ne sont plus pris en charge, dont quatre sont essentiels à la mission.

Le projet de gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC (GCRA) a été lancé en 2007 afin de régler les lacunes repérées par le BVG. La GCRA est une initiative en plusieurs phases qui vise à moderniser et à optimiser les systèmes et les processus de gestion des cotisations et des recettes de l'Agence. Le projet simplifiera les processus d'échanges commerciaux en permettant à l'Agence d'avoir accès aux renseignements comptables consolidés des clients, d'offrir des options de paiement plus efficaces et de permettre aux clients commerciaux d'effectuer certaines opérations par voie électronique, dont la gestion de renseignements comptables et de documents.

L'initiative de grand livre des comptes clients (GLCC) pour l'initiative est la première phase du projet et est actuellement en cours. GLCC : un système intégré et centralisé de comptabilité axé sur les clients commerciaux; des relevés de compte électroniques mensuels et des options de services bancaires et de paiements en ligne.

La phase 2 et les phases subséquentes de la solution de GCRA permettront de moderniser le système et d'apporter des améliorations grandement nécessaires à la façon dont l'Agence offre des services à ses clients. La mise en place graduelle de solutions du commerce électronique et l'élimination des processus manuels réduiront la paperasserie pour les clients et l'Agence et amélioreront les processus. Des systèmes de gestion financière modernisés instaureront une comptabilité d'exercice axée sur la clientèle qui rendra l'ASFC conforme à la Stratégie d'information financière du Canada. Cela permettra également d'améliorer les processus et les systèmes afin de permettre l'établissement de rapports et le rapprochement des recettes automatisés afin d'assurer l'exactitude des rapports qui est moins sujette à l'erreur et d'éliminer une intervention manuelle.

En outre, des processus simplifiés d'inscription des clients seront mis en œuvre afin d'appuyer les nouveaux programmes et les systèmes pour les cotisations et les nouvelles cotisations et faciliter le développement futur de nouvelles options de paiement pour les clients.

1.2 Objectifs et résultats des opérations

La solution de GCRA apportera les solutions et les outils dont les partenaires commerciaux de la chaîne commerciale de l'ASFC ont besoin pour assumer efficacement leurs responsabilités en matière d'observation des règles commerciales. Ce projet apportera également les solutions et les outils dont l'ASFC a besoin pour :

- appliquer la réglementation commerciale (p. ex. classement tarifaire, évaluation, origine/traitement tarifaire) d'une manière uniforme et prévisible;
- percevoir les droits, les taxes et les frais dus en imposant le moins possible de perturbations et de tâches administratives aux partenaires de la chaîne commerciale;
- saisir et publier des données commerciales normalisées dans les délais requis;
- mettre en œuvre les contrôles internes du gouvernement du Canada et remplir son mandat de gérance financière;
- mettre en œuvre une plate-forme de technologie de l'information souple, adaptable et dynamique pour pallier ses systèmes de technologie de l'information vieillissants.

La solution de GCRA donnera des résultats opérationnels qui régleront directement les problèmes suivants soulevés par le BVG :

- Gérance financière – Une solution qui permettra de démontrer l'intégrité des données, offrira des contrôles financiers intégrés et fournira les outils dont l'ASFC a besoin pour respecter les normes et exigences de vérification du BVG;
- Gestion globale des comptes clients – Processus transparent, normalisé et traçable pour la gestion des comptes clients, les cotisations (B3), les nouvelles cotisations (B2), le traitement des paiements et la perception des droits, des frais et des taxes;
- Modèle de prestation de services – Prestation de services à canaux multiples pour la communauté commerciale qui met l'accent sur le libre-service pour les comptes clients;
- Conformité des données commerciales – Processus normalisés pour intégrer avec précision les données comptables et commerciales;
- Rapports sur les données commerciales – Publication rapide des données commerciales pour l'ASFC, d'autres ministères et les intervenants externes.

Rapports sur les données commerciales – Publication rapide des données commerciales pour l'ASFC, d'autres ministères et les intervenants.

1.3 Portée fonctionnelle

Les exigences fonctionnelles tiennent compte des résultats opérationnels de nature non technique ayant une incidence sur les processus et les intervenants et portent sur la valeur et l'efficacité. Le projet a permis d'identifier plusieurs ressources opérationnelles ou fonctionnelles dans le cadre du processus de définition des exigences. Nous avons affiné la liste des ressources pour établir une portée fonctionnelle du projet qui cadre, d'une part, avec les objectifs du projet et les résultats opérationnels souhaités et répond, d'autre part, directement aux questions soulevées dans les rapports du BVG. Voici les capacités constituant la portée fonctionnelle de la solution de GCRA :

- **Enregistrement et inscription** : Permettre aux partenaires de la chaîne commerciale de s'enregistrer et de s'inscrire dans les multiples programmes commerciaux de l'ASFC à l'aide d'un seul processus simplifié par demande papier ou des services en ligne. Donner à

l'ASFC la souplesse nécessaire pour tenir compte des modifications aux processus d'inscription aux programmes actuels et futurs.

- **Évaluation des tarifs des douanes et renseignements sur les décisions** : Fournir des outils automatisés à l'ASFC pour produire le regroupement ministériel des tarifs des douanes et rendre des décisions nationales des douanes/des décisions anticipées. Cela permettra à l'AFSC et à ses partenaires commerciaux de la chaîne commerciale de récupérer et de valider des données sur les tarifs des douanes et les décisions antérieures, ce qui contribue à une exactitude améliorée des déclarations d'importation et une augmentation de la conformité volontaire.
- **Traitement des cotisations/nouvelles cotisations** : Traitement entièrement intégré de toutes les transactions de cotisation et de nouvelles cotisations de l'ASFC avec des capacités automatisées de cotation des risques commerciaux et de validation des données et rapprochement transactionnel exhaustif (comptabilité initiale à comptabilité ultérieure).
- **Facturation des comptes clients** : Enregistrer les transactions des clients liées aux cotisations, aux nouvelles cotisations, aux frais et aux sanctions et fournir aux clients de l'ASFC un relevé détaillé de leur compte à l'aide d'une seule application intégrée générant les factures.
- **Traitement des paiements** : Traiter les paiements effectués par les clients de l'ASFC (y compris les remboursements) à l'aide de nombreux moyens et canaux de paiement et permettre l'affectation des paiements propre et la compensation au sein des programmes et entre eux. Permettre aux clients de l'ASFC d'effectuer des paiements pour des cotisations précises.
- **Gestion des recouvrements** : Gérer intégralement les créances en souffrance et récupérer les droits et les taxes non payés.
- **Gestion financière et contrôles** : Effectuer le rapprochement du grand livre des recettes et du grand livre auxiliaire des comptes clients et appliquer automatiquement des contrôles en matière de finances et de gestion conformément au cadre des contrôles internes.
- **Gestion des comptes des clients commerciaux** : Gérer les comptes des clients commerciaux et les données des profils financiers des clients au niveau de l'entité et du programme, y compris la capacité de l'ASFC de consulter toutes les transactions financières et tous les soldes des comptes à l'échelle des programmes commerciaux.
- **Service à la clientèle en ligne** : Permettre aux clients commerciaux de gérer les données de leur compte et d'effectuer des transactions d'affaires admissibles sur un canal de services aux clients en ligne.
- **Rapports sur les données commerciales et analyses** : Fournir les renseignements et les analyses nécessaires pour remplir le mandat de l'ASFC consistant à fournir des données commerciales aux partenaires de la chaîne commerciale et au gouvernement du Canada.
- **Surveillance de la conformité et analyses** : Fournir des renseignements et des analyses pour renforcer la conformité par l'identification des clients qui ne respectent pas les exigences en matière de déclaration ayant une incidence sur leur passif de leurs recettes et le statut du programme.
- **Détection des fraudes commerciales et de l'évasion et analyses** : Faire respecter les politiques douanières et les lois connexes auprès des clients systématiquement non conformes qui tentent de contourner les lois du Canada. Ces fraudes peuvent concerner un programme, une classification erronée systématique ou d'autres lois en lien avec l'ASFC.

- **Gestion des cas** : Assurer la gestion des cas, la gestion du flux de travail et fournir des outils de gestion améliorés des documents et des images pour gérer différents types de cas (conformité, recours, droits antidumping et compensateurs, etc.).
- **Gestion du programme de sécurité financière** : Fournir un processus simplifié pour gérer et contrôler la conformité aux programmes pour lesquels une sécurité financière est requise.

1.4 Capacités fonctionnelles, résultats et valeur opérationnelle

Chaque capacité de la solution de GCRA est conçue pour donner des résultats précis ou des résultats qui apportent une valeur opérationnelle concrète et pour répondre aux exigences du BVG.

Capacités	Livrable/résultat	Valeur opérationnelle
<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrement du client et inscription au programme 	<ul style="list-style-type: none"> • Services à canaux multiples permettant aux partenaires de la chaîne commerciale de s'enregistrer et de s'inscrire auprès de l'ASFC • Applications logicielles capables de s'adapter aux changements 	<ul style="list-style-type: none"> • Inscription plus rapide des clients • Saisie de données précises avec validation à l'entrée • Moins d'effort administratif pour le personnel de l'ASFC • Plus de travail fait en ligne sans intervention manuelle de l'ASFC • Réduction du temps et des efforts à consacrer pour apporter des changements aux programmes actuels ou déployer de nouveaux programmes • Respect des exigences du BVG 8.68 –

Capacités	Livrable/résultat	Valeur opérationnelle
<ul style="list-style-type: none"> Tarifs des douanes et renseignements sur les décisions 	<ul style="list-style-type: none"> Service de tenue des données tarifaires et d'extraction de taux tarifaires pour le calcul des droits et des taxes, conformément à la réglementation sur les tarifs 	<p>Modernisation des systèmes</p> <ul style="list-style-type: none"> Plus grande précision de la détermination des tarifs et des cotisations tarifaires initiales Mêmes tarifs utilisés par toutes les parties, d'où une réduction du nombre de refus en raison de différences; Moins d'interventions de la part du personnel de l'ASFC Possibilité de mettre plus rapidement à jour les modifications tarifaires plus rapidement Possibilité d'abonnement aux mises à jour tarifaires pour les partenaires de la chaîne commerciale Respect des exigences du BVG 8.28 – Exactitude des cotisations
<ul style="list-style-type: none"> Traitement des cotisations/des nouvelles cotisations 	<ul style="list-style-type: none"> Processus d'établissement des cotisations/nouvelles cotisations revu, soutenu par un moteur fondé sur des règles qui permet le 	<ul style="list-style-type: none"> Validation automatique des cotisations et des nouvelles cotisations, conformément à la réglementation

Capacités	Livrable/résultat	Valeur opérationnelle
	<p>versionnage des documents de cotisation (B3) avec une traçabilité jusqu'à la cotisation de départ</p>	<p>sur les tarifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traçabilité jusqu'à la cotisation d'origine afin que les deux parties puissent valider en utilisant la même information source • Exécution automatique de contrôles financiers sur les nouvelles cotisations, y compris les remboursements • Moins d'effort requis pour la résolution des différends et la gestion des cotisations • Respect des exigences du BVG 8.28 – Exactitude des cotisations • Respect des exigences du BVG 8.64 – Cotisations/nouvelles cotisations
<ul style="list-style-type: none"> • Facturation des comptes 	<ul style="list-style-type: none"> • Répertoire unique de toutes les obligations financières du client • Application d'imposition de sanctions fondée sur des règles dans la solution de GCRA comprenant le calcul des 	<ul style="list-style-type: none"> • Paiement plus rapide des cotisations et des sanctions • Sanctions établies de façon uniforme et réduction du travail du personnel de l'ASFC en ce

Capacités	Livvable/résultat	Valeur opérationnelle
	<p>sanctions, la facturation des cotisations et l'envoi d'avis aux clients</p>	<p>qui concerne le règlement des différends et l'application des sanctions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect des exigences du BVG 8.68 – Modernisation des systèmes
<ul style="list-style-type: none"> • Traitement des paiements 	<ul style="list-style-type: none"> • Traitement des paiements – Processus d'attribution des paiements fondé sur des règles • Compensation automatique • Mise en application systématique des contrôles financiers 	<ul style="list-style-type: none"> • Service à la clientèle amélioré grâce à un plus vaste choix d'options de paiement • Paiement plus rapide des recettes • Moins d'erreurs et de possibilités de fraude grâce aux paiements en ligne • Moins d'interventions manuelles requises de la part du personnel de l'ASFC • Respect des exigences du BVG 8.67 – Systèmes de paiement • Habilitation des frontières sans caissiers pour les entités commerciales canadiennes – permettant aux employés de l'ASFC à la porte d'entrée de mettre l'accent sur les

Capacités	Livvable/résultat	Valeur opérationnelle
		<ul style="list-style-type: none"> risques des tâches administratives désormais aux centres de services de soutien ayant de l'expertise
<ul style="list-style-type: none"> Gestion des recouvrements 	<ul style="list-style-type: none"> Processus de recouvrement des comptes en souffrance fondé sur les clients Intégration avec l'unité et l'application de recouvrement de l'ARC 	<ul style="list-style-type: none"> Diminution des interventions manuelles pour le recouvrement des taxes et des droits Suivi plus fréquent Taux de recouvrement plus élevés qui augmentent les taxes nettes globales perçues Retrait de cinq anciens systèmes temporaires des comptes débiteurs (STCD) Respect des exigences du BVG 8.67 – Systèmes de paiement
<ul style="list-style-type: none"> Gestion financière et contrôles 	<ul style="list-style-type: none"> Grand livre auxiliaire des comptes clients intégré au grand livre des recettes de l'ASFC 	<ul style="list-style-type: none"> Meilleure précision pour la taxation et les paiements Traçabilité entre le grand livre des recettes et le grand livre des comptes clients Moins d'effort requis de la part du personnel de l'ASFC pour le

Capacités	Livrable/résultat	Valeur opérationnelle
		<p>rapprochement du grand livre des comptes clients et le grand livre des recettes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réduction de l'effort requis pour effectuer la fermeture financière des livres • Production plus rapide et plus uniforme de rapports à la haute direction, aux autres ministères et au Parlement • Respect des exigences du BVG - Mise à jour des ressources comptables en ligne de l'ASFC (2004) • Respect des exigences du BVG - 8.28 Exactitude des cotisations • Respect des exigences du BVG - 8.59 Conformité fondée sur les risques
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des comptes des clients commerciaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Profil de comptes clients intégré dans l'ensemble des programmes de l'ASFC • Gestion des données financières des comptes clients de l'ensemble des 	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de visualiser toutes les transactions et tous les renseignements sur les clients, ce qui réduit l'effort requis de la part du personnel de

Capacités	Livrable/résultat	Valeur opérationnelle
	programmes de l'ASFC	l'ASFC <ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de visualiser le risque financier associé aux clients dans tous les programmes • Possibilité d'effectuer des compensations dans les comptes du programme • Meilleure précision de la taxation et des paiements • Mesure améliorée des tendances et de l'information • Respect des exigences du BVG - Mise à jour des ressources comptables en ligne de l'ASFC (2004) • Respect des exigences du BVG - 8.28 Exactitude des cotisations • Respect des exigences du BVG - 8.59 Conformité fondée sur les risques
<ul style="list-style-type: none"> • Service à la clientèle en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> • Processus à canaux multiples • Portail et flux Web pour les demandes d'inscription aux programmes libre-service, mises à jour autorisées des 	<ul style="list-style-type: none"> • Service à la clientèle • Efficacité des processus opérationnels • Précision des données et efficacité de

Capacités	Livrable/résultat	Valeur opérationnelle
	<p>profils des clients et informations sur les transactions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paiement spécifié établi par le client 	<p>traitement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réduction de l'effort de travail pour l'ASFC • Respect des exigences du BVG 8.68 – Modernisation des systèmes
<ul style="list-style-type: none"> • Données commerciales, déclaration des recettes et analyses 	<ul style="list-style-type: none"> • Système de production de données commerciales standard 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyses préliminaires de données commerciales disponibles sur une base quotidienne • Uniformité dans la déclaration des données commerciales et des recettes • Élimination des travaux pour effectuer des manipulations de données pour préparer les rapports • Moins d'interventions manuelles et de possibilité d'erreurs • Mieux en mesure de répondre aux obligations de déclaration pour les autres ministères et plusieurs niveaux de synthèse pour une source de données unique • Respect des exigences du BVG 8.68 – Modernisation

Capacités	Livrable/résultat	Valeur opérationnelle
<ul style="list-style-type: none"> Surveillance de la conformité et analyses 	<ul style="list-style-type: none"> Système de déclaration automatique de la conformité 	<p>des systèmes</p> <ul style="list-style-type: none"> Conformité accrue qui permettra d'accroître les recettes globales au Canada Sélection des vérifications fondée sur des algorithmes pour augmenter les recettes découlant de la vérification avec moins de personnel de vérification Vérification plus précise des évaluations des risques plus grands et des fraudes potentielles, ce qui se traduit par une meilleure utilisation des ressources et du temps du personnel de l'ASFC Meilleur service à la clientèle en ciblant uniquement les clients à haut risque Respect des exigences du BVG 8.59 – Conformité fondée sur les risques
<ul style="list-style-type: none"> Détection des fraudes commerciales et de l'évasion et analyses 	<ul style="list-style-type: none"> Analyses basées sur des tendances multidimensionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> Meilleure détection des fraudes et des

Capacités	Livrable/résultat	Valeur opérationnelle
		<p>cas de non-conformité systémique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efforts concentrés sur les clients présentant un risque plus élevé et le commerce • Meilleure application des lois et des règlements en matière de commerce • Recettes accrues en raison d'une meilleure application de la réglementation • Respect des exigences du BVG 8.58 – Conformité fondée sur les risques
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de cas 	<ul style="list-style-type: none"> • Fonctionnalité de gestion de cas et des dossiers • Structure des cas et flux de travail pour plusieurs types de cas 	<ul style="list-style-type: none"> • Plus grande efficacité concernant la gestion et le travail avec l'information sur les clients et le commerce • Diminution des interventions manuelles de la part du personnel de l'ASFC • Accès plus facile et plus rapide aux renseignements et aux documents commerciaux

Capacités	Livrable/résultat	Valeur opérationnelle
		<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure réactivité en ce qui concerne les cas et les requêtes des clients • Respect des exigences du BVG 8.68 – Modernisation des systèmes
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion du programme de sécurité financière 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport de recommandation sur les exigences relatives à la sécurité financière pour le privilège de la mainlevée avant le paiement • Un seul répertoire de gestion des instruments de sécurité financière des clients 	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction/élimination du fardeau financier pour les partenaires de la chaîne de commerce • Réduction/élimination du fardeau administratif pour l'ASFC et pour les partenaires de la chaîne de commerce afin de maintenir leur sécurité financière • Harmonisation avec l'objectif de réduction du fardeau administratif du gouvernement fédéral

2.0 Survol de l'énoncé des travaux :

2.1 Aperçu

Le fournisseur doit fournir une solution de service et assumer la responsabilité globale de la mise en œuvre et des opérations de la solution de GCRA, y compris la gestion de projet, la transformation des activités, la planification, l'analyse, la conception, le développement, la mise à l'essai, le déploiement, la gestion du changement, le fonctionnement et le soutien de la solution de GCRA, sous la direction générale et la responsabilité du responsable technique. La présente section précise les aspects de la solution de GCRA qui devraient être réalisés par le fournisseur dans le cadre de cet approvisionnement.

On s'attend à ce que le fournisseur soit responsable de l'exécution des domaines de travail suivants :

- Mise en œuvre des capacités opérationnelles de l'étape 2
- Mise en œuvre de la plateforme de base de GCRA
- Services gérés de la solution de GCRA
- Services de gestion des programmes et d'innovation

- Services facultatifs

Un aperçu des domaines de travail est fourni ci-dessous. D'autres descriptions, la portée, les rôles, les responsabilités, les renseignements sur l'état actuel et les exigences doivent être examinés et améliorés avec les fournisseurs qualifiés de l'IQ pendant l'étape d'EAE.

On s'attend à ce que l'application SAP existante qui exécute les solutions du grand livre des recettes de l'ASFC et du grand livre des comptes clients qui sera bientôt mis en œuvre constitue le fondement de la plateforme de base de GCRA et sera fournie au fournisseur, comme équipement fourni par le gouvernement. En outre, il est prévu que le fournisseur maximise l'utilisation de cette plateforme pour mettre en œuvre les capacités de l'étape 2 de GCRA. Des détails sur les permis, la plateforme et les modules existants du SAP seront fournis au cours de l'étape d'EAE. On s'attend à ce que le fournisseur fournisse tous les coûts et toutes les applications nécessaires d'équipement non fourni par le gouvernement, ainsi que l'infrastructure nécessaire pour mettre en œuvre et exploiter la solution de GCRA, et que l'infrastructure sera gérée par le fournisseur dans une installation et un réseau du centre de données de Services partagés Canada (SPC). Des détails supplémentaires seront fournis lors de l'étape d'EAE.

2.2 Aperçu des domaines de travail

2.2.1 Mise en œuvre des capacités opérationnelles de l'étape 2

On s'attend à ce que le fournisseur ait la responsabilité globale de la mise en œuvre des capacités opérationnelles de l'étape 2, y compris la gestion de projet, la transformation des activités, l'analyse, la planification, la conception, le développement, la mise à l'essai, le déploiement et les activités de la gestion du changement d'un ensemble précis de processus opérationnels et de technologies de soutien pour appuyer la portée fonctionnelle de l'étape 2.

Le tableau ci-dessous définit la portée fonctionnelle attendue de l'étape 2.

Capacité	Étape 1 GLCC	Étapes 2 Capacités	Capacités futures
1. Enregistrement du client et inscription au programme		✓	
2. Tarifs des douanes et renseignements sur les décisions		✓	
3. Traitement des cotisations/nouvelles cotisations		✓	
4. Facturation des comptes clients	✓		
5. Traitement des paiements	✓		
6. Gestion des recouvrements	✓		
7. Gestion financière et contrôles	✓		
8. Gestion des comptes des clients commerciaux	✓		
9. Service à la clientèle en ligne		✓	

Capacité	Étape 1 GLCC	Étapes 2 Capacités	Capacités futures
10. Données commerciales, déclaration des recettes et analyses			✓
11. Surveillance de la conformité et analyses			✓
12. Détection des fraudes commerciales et de l'évasion et analyses			✓
13. Gestion de cas			✓
14. Modernisation du programme de sécurité financière		✓	

Les crochets (✓) ci-dessus indiquent à quelle étape de GCRA une capacité entamera la transformation. Les étapes subséquentes du projet continueront d'améliorer les capacités antérieurement déployées.

2.2.2 Plateforme de base de GCRA

On s'attend à ce que le fournisseur ait la responsabilité globale de la mise en œuvre de la plateforme de base de GCRA, y compris la gestion de projet, la transformation des activités, la planification, l'analyse, la conception, l'élaboration, la mise à l'essai, le déploiement et la gestion du changement pour la plateforme de base de GCRA. Les principaux sous-domaines de travail de cette plateforme comprendront:

- la transformation de la plateforme des environnements existants du grand livre des recettes de GCRA et du grand livre des comptes clients du SAP vers une infrastructure mise à jour, comme définie par le fournisseur et la réinstallation potentielle dans une nouvelle installation du centre de données de SPC;
- la mise en œuvre d'une architecture d'intégration et les capacités de gestion d'interfaces de programme d'application;
- la mise en œuvre des portlets de GCRA au sein du portail d'entreprise de l'ASFC ou la mise à disposition d'un portail propre à la GCRA (à déterminer);

2.2.3 Services gérés

On s'attend à ce que le fournisseur gère, exploite et appuie la solution de GCRA comme un service basé sur un accord sur les niveaux de service dans une entente contractuelle pluriannuelle. On s'attend à ce que le service du fournisseur comprenne la gestion, les opérations et le soutien de tous les aspects de la solution de GCRA, à l'exception des installations et du réseau du centre de données du gouvernement du Canada.

2.2.4 Services de gestion des programmes et d'innovation

On s'attend à ce que le fournisseur offre des services à l'équipe de direction de la solution de GCRA et aux intervenants internes et externes, et collabore avec eux, en ce qui a trait à la gestion globale de la GCRA, y compris l'innovation stratégique et la consultation des partenaires, l'élaboration du modèle opérationnel cible du programme de GCRA, la gestion du

N° de l'invitation à se qualifier
47064-165038/C

N° de la modification

Id de l'acheteur
609EL

plan de travail intégré, la planification et la gestion des résultats, la planification stratégique et la surveillance des prochaines étapes de GCRA.

2.2.5 Services professionnels optionnels

On s'attend à ce que le contrat comporte des services facultatifs dans le cadre desquels le Canada peut décider d'embaucher un fournisseur pour des services futurs liés à la gestion de projet, à la transformation des activités, à la planification, à l'analyse, à la conception, au développement, au déploiement et aux activités de la gestion du changement qui ne sont pas déjà traités dans les domaines de travail susmentionnés, mais à l'intérieur de la portée définie de l'ensemble de la solution de GCRA. Le Canada peut également effectuer tous les travaux liés aux prochaines étapes de GCRA à sa seule discrétion.

ANNEXE B

GLOSSAIRE

La présente annexe décrit la terminologie utilisée tout au long de l'IQ, mais qui n'est pas déjà définie ou interprétée dans l'ISQ.

Le projet de gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC (GCRA) est un grand projet de transformation des activités axé sur la TI qui vise à moderniser les programmes et les systèmes de gestion des recettes et commerciaux de l'Agence, ainsi qu'à automatiser un grand nombre des processus manuels actuels nécessaires à l'établissement des cotisations, à la perception et à la gestion des recettes et à la production de rapports connexes. Il touche nombre de fonctions, de processus et de systèmes opérationnels essentiels de l'ASFC, de nos partenaires commerciaux et de nos partenaires responsables de l'exécution. La solution de GCRA représente une excellente occasion de repenser la façon dont sont exécutés ces programmes et ces processus.

Surveillant de l'équité et Programme de surveillance de l'équité

Le Programme de surveillance de l'équité au sein de TPSGC donne à la direction, aux ministères clients, aux fournisseurs du gouvernement, au Parlement et à la population canadienne l'assurance indépendante que les activités de TPSGC sont menées de façon juste, ouverte et transparente. Des surveillants de l'équité indépendants observent une partie ou l'ensemble d'une activité ministérielle. Selon leurs observations, les surveillants de l'équité présentent une opinion impartiale sur l'équité de l'activité examinée. Le Programme a permis à TPSGC de protéger les intérêts de ses clients et des contribuables canadiens en décelant et en réglant les problèmes liés à l'équité dès qu'ils surviennent. En traitant rapidement les problèmes, on augmente l'équité du processus et on évite les résolutions coûteuses après le fait.

Approvisionnement éclairé

L'approvisionnement éclairé repose sur quatre éléments :

- Engagement tôt;
- Gouvernance efficace;
- Conseils indépendants;
- Avantages pour les Canadiens.

Ensemble, ces quatre éléments aident le Canada à atteindre les objectifs qu'il s'est fixés, à savoir améliorer ses services et offrir des retombées positives à sa population.

N° de l'invitation à se qualifier
47064-165038/C

N° de la modification

Id de l'acheteur
609EL

Énoncé des travaux (EDT)

Une description claire, concise et détaillée des travaux, des produits livrables ou des services requis pour respecter le contrat. Il est inclus dans le contrat subséquent.

FORMULAIRE 1 – FORMULAIRE DE SOUMISSION	
Dénomination sociale complète du répondant <i>[Note à l'intention des fournisseurs : Il incombe aux fournisseurs qui font partie d'un groupe répondant de désigner la bonne entreprise à titre de répondant.]</i> Représentant autorisé du répondant aux fins d'évaluation (p. ex., pour des précisions)	
	Nom :
	Titre :
	Adresse :
	Numéro de téléphone : Adresse électronique :
Numéro d'entreprise-approvisionnement : <i>[Note à l'intention des répondants : Le NEA donné doit correspondre à la dénomination sociale utilisée dans la réponse. Si ce n'est pas le cas, on établira le répondant en fonction de la dénomination sociale fournie, et le répondant devra donner le NEA qui correspond à celle-ci.]</i>	
Langue officielle du Canada utilisée par le répondant pour communiquer avec le Canada pendant tout processus subséquent – indiquer « français » ou « anglais ».	Anglais _____ Français _____
À titre de représentant autorisé du répondant, en apposant ma signature ci-dessous, j'atteste que j'ai lu et compris l'ISQ en entier, y compris les documents incorporés par renvoi dans l'ISQ et dans l'ensemble de la réponse. De plus, j'atteste que :	
1. le répondant répond à l'ensemble des exigences obligatoires décrites dans l'ISQ; 2. tous les renseignements fournis dans l'ISQ sont exacts, véridiques et complets.	
Signature du représentant autorisé du répondant	

PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 4

CRITÈRES D'ÉVALUATION OBLIGATOIRES DE L'ISQ

1. Les répondants sont priés de soumettre un formulaire de projet cité en référence de l'ISQ, qui figure à l'Appendice A de la Pièce jointe 1 de la partie 4, et ce pour chaque projet. Bien qu'il soit nécessaire de fournir tous les renseignements demandés dans la Pièce jointe, l'utilisation de ce formulaire pour les fournir n'est pas obligatoire. Pour les répondants qui utilisent un autre formulaire, il appartient entièrement au Canada, à sa seule discrétion, de déterminer si tous les renseignements exigés ont été fournis. Toute modification aux énoncés du formulaire pourrait rendre la soumission irrecevable.
2. Si plus de projets cités en référence sont présentés que ce qui a été demandé dans l'ISQ, le Canada aura le plein pouvoir de choisir ceux qui seront évalués.

3. **Affilié**

Affilié : est défini conformément à l'article 01 – Dispositions relatives à l'intégrité – soumission – (2015-07-03) des Instructions uniformisées 2003 – biens ou services – besoins concurrentiels.

Le répondant doit fournir un organigramme faisant état de quiconque, incluant mais sans s'y limiter, les organisations, personnes morales, sociétés, compagnies, entreprises, sociétés de personnes, associations de personnes, sociétés mères ou ses filiales, qu'elles soient en propriété exclusive ou non, de même que les personnes, administrateurs, agents et employés clés si :

- a) le bailleur ou l'affilié contrôle l'autre ou a le pouvoir de le faire, ou
- b) un tiers a le pouvoir de contrôler le bailleur et l'affilié.

Si l'organigramme n'a pas été fourni à la fin de l'évaluation des réponses, le Canada informera le répondant des délais pour produire les renseignements. Si l'organigramme n'est pas fourni dans le délai prescrit, la réponse sera jugée irrecevable. L'organigramme requis doit être fourni aux fins de qualification.

4. **Projet de référence de l'ISQ** : s'entend d'un projet défini par le client dans le cadre duquel le répondant ou un affilié ont exécuté la totalité ou une partie des services pour aider le client à atteindre les objectifs de son projet.
5. **Valeur (\$) du projet cité en référence** : valeur totale du contrat pour le répondant ou son affilié en ce qui a trait à tous les services offerts au client pour le projet cité en référence. La valeur totale du contrat consiste de la valeur totale cumulative de tous les contrats obtenus par le membre de l'équipe principale pour le projet en question.

N° ID du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
O1	Expertise des	<u>Expérience de l'entreprise</u> : Le	

N° ID du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
	douanes	<p>répondant doit fournir trois références de projets pour lesquels il a été engagé afin d'offrir des services de consultation à des clients au sein de l'industrie des douanes qui satisfont aux critères suivants:</p> <p>(a) Les services fournis par le répondant dans le projet cité en référence doivent avoir une valeur minimale de 5 M\$;</p> <p>(b) Chaque projet cité en référence doit avoir été réalisé au cours des huit dernières années précédant la date de clôture de l'ISQ;</p> <p>(c) Le répondant doit démontrer à l'aide des projets de référence de l'ISQ; (1) qu'il a une grande expérience de l'exécution de tous les services suivants , et (2) que chacun des projets de référence de l'ISQ comprend un ou plusieurs des services suivants :</p> <p>(i) Services de transformation des activités; (ii) Gestion du changement organisationnel; • (iii) Services de conception de solutions*.</p> <p>* Les définitions ci-dessous s'appliquent à l'évaluation des soumissions :</p> <p>1) Services de transformation des activités : La prestation de services touchant des changements fondamentaux dans la gestion d'une entreprise afin d'aider celle-ci à faire face aux changements du contexte commercial.</p> <p>2) Gestion du changement organisationnel : La gestion du changement organisationnel (GCO) a comme objectif de soutenir les besoins et les capacités d'évolution d'une entreprise. La GCO est utilisée pour préparer, adopter et mettre en œuvre les changements transformationnels et fondamentaux de l'organisation, dont la culture, les politiques, les procédures et l'environnement physique, ainsi que les compétences, les rôles, les habiletés, les</p>	

N° ID du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		<p><i>responsabilités et la formation des employés.</i></p> <p>3) Services de conception de solutions : <i>La prestation de services pour l'élaboration de processus opérationnels et de systèmes préliminaires et détaillés, opérationnels et de systèmes préliminaires et des architectures et des conceptions précises.</i></p> <p>4) Projet achevé : <i>un projet pour lequel les services faisant l'objet d'une évaluation dans le cadre du présent besoin ont été assurés. Le contrat du répondant pourrait encore être en cours d'exécution.</i></p>	
O2	Gestion des recettes et de l'impôt	<p>Expérience de l'entreprise : Le répondant doit fournir trois références de projets pour lesquels il a été engagé afin de fournir un système de gestion des recettes au sein d'une entité du secteur public qui perçoit des droits, les accises ou des taxes de plus de 10 G\$ annuellement, et qui satisfait aux critères suivants :</p> <p>(a) Les services fournis par le répondant dans le projet cité en référence doivent avoir une valeur minimale de 20 M. La valeur des autres projets cités en référence doit être de 10 M\$ ou plus;</p> <p>(b) Chaque projet cité en référence doit avoir été réalisé au cours des huit dernières années précédant la date de clôture de l'ISQ;</p> <p>(c) Le répondant doit démontrer à l'aide des projets de référence de l'ISQ; (1) qu'il a une grande expérience de l'exécution de tous les services suivants , et (2) que chacun des projets de référence de l'ISQ comprend un ou plusieurs des services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) analyse de solutions; (ii) conception; (iii) développement; (iv) gestion du changement organisationnel; (v) conversion des données; (vi) gestion de projet; (vii) déploiement de systèmes; 	

N° ID du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		<p>(viii) services essentiels de soutien**.</p> <p>** Les définitions ci-dessous s'appliquent à l'évaluation des soumissions :</p> <p>1) Analyse de solutions : L'activité qui consiste à mettre au point des exigences opérationnelles et de systèmes, ainsi que des cas d'utilisation opérationnels et de systèmes pour le processus opérationnel complet et ses sous-processus.</p> <p>2) Conception de solutions : L'activité qui consiste à mettre au point des processus opérationnels et de systèmes préliminaires et détaillés, des architectures et des conceptions précises pour la solution ou le produit final.</p> <p>3) Élaboration de solutions : L'adaptation, la configuration, la programmation, l'intégration, la documentation et la mise à l'essai des composantes de systèmes.</p> <p>4) Gestion du changement organisationnel : La GCO a comme objectif de soutenir l'évolution des besoins et des capacités d'une organisation. La GCO est utilisée pour préparer, adopter et mettre en œuvre les changements transformationnels et fondamentaux de l'organisation, dont la culture, les politiques, les procédures et l'environnement physique, ainsi que les compétences, les rôles, les habiletés, les responsabilités et la formation des employés.</p> <p>5) Conversion des données : Conversion des données en passant d'un type d'encodage à un autre.</p> <p>6) Gestion de projets : L'emploi de processus, de méthodes, de connaissances, de compétences et d'expérience pour atteindre les objectifs du projet.</p> <p>7) Déploiement de systèmes : Les personnes, les processus et la technologie</p>	

N° ID du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		<p><i>liés à la mise en œuvre de systèmes de production, y compris l'installation de l'ensemble du matériel et des logiciels de production; le déplacement des applications de systèmes de développement et de mise à l'essai aux systèmes de production; la conversion, la migration et l'intégration des données; et la transition vers les services de soutien.</i></p> <p>8) Services essentiels de soutien : <i>Les services requis pendant une courte période de stabilisation après le début de la production qui fournissent un niveau exceptionnel de soutien à la clientèle, de disponibilité des systèmes et d'intégrité des données pour veiller à ce qu'un grand nombre de demandes de renseignements et de problèmes des utilisateurs soient gérés rapidement et efficacement afin de faciliter la transition générale vers le nouveau système.</i></p> <p>9) Projet achevé : <i>Un projet pour lequel les services évalués dans le cadre du présent besoin ont été assurés et au moins 50 % des mises à jour prévues (sauf les versions de maintenance), qui comprennent un minimum de 50 % des fonctions prévues, des systèmes et des processus pour le projet ont été mises en œuvre avant la date de clôture de l'ISQ. Le contrat du répondant pourrait encore être en cours d'exécution.</i></p>	
O3	Services de transformation des activités	<p>Expérience de l'entreprise : Le répondant doit fournir trois références de projets pour lesquels lui-même ou un de ses affiliés a été engagé afin d'offrir des services de transformation des activités qui satisfont aux critères suivants :</p> <p>(a) Les services fournis par le répondant dans le projet cité en référence doivent avoir une valeur minimale de 20 M\$;</p> <p>(b) Au moins un des projets cités en référence doit porter sur des services</p>	

N° ID du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		<p>assurés par le répondant même;</p> <p>(c) Chaque projet cité en référence doit avoir été réalisé**** au cours des huit dernières années précédant la date de clôture de l'ISQ;</p> <p>(d) Tous les projets cités en référence doivent avoir été effectués pour des services de transformation des activités directement lié à au moins 1 000 utilisateurs dans un environnement décentralisé et multirégional;</p> <p>(e) Le répondant doit démontrer à l'aide des projets de référence de l'ISQ; (1) qu'il a une grande expérience de l'exécution de tous les services suivants , et (2) que chacun des projets de référence de l'ISQ comprend un ou plusieurs des services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) restructuration des processus opérationnels; (ii) consultation des intervenants; (iii) gestion du changement organisationnel; (iv) planification de la réalisation des bénéfices et des résultats; (v) communications, y compris documents d'information à l'intention de la haute direction, feuilles de route***. <p>(f) Les services de gestion des relations avec les intervenants*** doivent avoir été offerts dans le cadre d'au moins un projet cité en référence qui consistait notamment à transformer la façon dont le client gérait ses clients commerciaux à l'externe et interagissait avec eux;</p> <p>*** Les définitions ci-dessous s'appliquent à l'évaluation des soumissions :</p> <p>1) Conception des processus opérationnels : <i>L'activité de conception des flux de processus opérationnels nécessaires pour combler un besoin</i></p>	

N° ID du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		<p><i>opérationnel précis. Cette activité peut également comprendre une redéfinition des flux de données, ainsi que des besoins en matière de ressources et d'équipement pour chaque processus. La conception de processus se fait habituellement au moyen d'un certain nombre d'outils, notamment des organigrammes, des logiciels de simulation de processus et des maquettes.</i></p> <p>2) Consultation des intervenants : <i>Le processus par lequel une organisation consulte des personnes qui peuvent être touchées par les décisions prises ou qui peuvent influencer sur la mise en œuvre de ces décisions. Cela peut comprendre des communications directes et indirectes, des ateliers, des réunions, etc.</i></p> <p>3) Gestion du changement organisationnel : <i>La GCO a comme objectif de soutenir l'évolution des besoins et des capacités d'une organisation. La GCO est utilisée pour préparer, adopter et mettre en œuvre les changements transformationnels et fondamentaux de l'organisation, dont la culture, les politiques, les procédures et l'environnement physique, ainsi que les compétences, les rôles, les habiletés, les responsabilités et la formation des employés.</i></p> <p>4) Planification de la réalisation des bénéfiques et des résultats : <i>La planification et la gestion continue des avantages et des résultats seront rendues possibles grâce à la mise en œuvre réussie d'un projet. Cela comprend la détermination, la définition, la planification, le suivi et le suivi de la réalisation des bénéfiques et des résultats quantitatifs et qualitatifs.</i></p> <p>5) Communications, y compris des documents d'information à l'intention de la haute direction et des feuilles de route : <i>La documentation et la prestation de communiqués, de notes de breffage et</i></p>	

N° ID du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		<p><i>d'exposés de divers aspects d'un projet, axés sur le niveau, la compréhension et les préoccupations des principaux intervenants, entre autres les cadres supérieurs.</i></p> <p>6) Gestion des relations avec la clientèle <i>: La gestion de tous les aspects des relations de travail entre le projet et les intervenants internes et externes qui sont touchés par ce projet. Cela comprend une approche globale de la stratégie de gestion des relations afin d'assurer l'harmonisation entre les niveaux pertinents de l'organisation du client, ce qui peut comprendre des séances de travail, des réunions de la haute direction et des communications ciblées afin de veiller à ce qu'une entreprise comprenne bien les défis clés des intervenants, les activités, les facteurs liés à la technologie et à la transformation, et le soutien pour la préparation de la mise en œuvre.</i></p> <p>7) Projet achevé : <i>Un projet pour lequel les services évalués dans le cadre du présent besoin ont été assurés et au moins 50 % des mises à jour prévues (sauf les versions de maintenance), qui comprennent un minimum de 50 % des fonctions prévues, des systèmes et des processus pour le projet ont été mises en œuvre avant la date de clôture de l'ISQ. Le contrat du répondant pourrait encore être en cours d'exécution.</i></p>	
O4	SAP	<p>Expérience de l'entreprise : Le répondant doit fournir trois références de projets pour lesquels lui-même ou un de ses affiliés a été engagé afin d'offrir des services de mise en œuvre de systèmes SAP qui satisfont aux critères suivants.</p> <p>(a) Les services fournis par le répondant dans le projet cité en référence doivent avoir une valeur minimale de 20 M\$;</p> <p>(b) Au moins un des projets cités en référence doit porter sur des services assurés par le répondant même;</p>	

N° ID du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		<p>(c) Chaque projet cité en référence doit avoir été réalisé*** au cours des huit dernières années précédant la date de clôture de l'ISQ;</p> <p>(d) Chaque projet cité en référence doit avoir servi à la mise en œuvre de SAP pour au moins 1 000 utilisateurs;</p> <p>(e) Au moins trois projets cités en référence doivent avoir servi à des projets comprenant au moins 500 partenaires commerciaux externes;</p> <p>(f) Le répondant doit démontrer à l'aide des projets de référence de l'ISQ; (1) qu'il a une grande expérience de l'exécution de tous les services suivants , et (2) que chacun des projets de référence de l'ISQ comprend un ou plusieurs des services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">(i) la conception du processus opérationnel;(ii) l'analyse de solutions;(iii) la conception de solutions;(iv) l'élaboration de solutions;(v) le déploiement de systèmes;(vi) la gestion du changement organisationnel;(vii) la formation des utilisateurs finaux;(viii) la gestion de projet;(ix) le soutien aux services essentiels****. <p>**** Les définitions ci-dessous s'appliquent à l'évaluation des soumissions :</p> <p>1) Conception des processus opérationnels : <i>L'activité de conception des flux de processus opérationnels nécessaires pour combler un besoin opérationnel précis. Cette activité peut également comprendre une redéfinition des flux de données, ainsi que des besoins en matière de ressources et d'équipement pour chaque processus. La conception de processus se fait habituellement au moyen d'un certain nombre d'outils, notamment des</i></p>	

N° ID du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		<p><i>organigrammes, des logiciels de simulation de processus et des maquettes.</i></p> <p>2) Analyse de solutions : <i>L'activité qui consiste à mettre au point des exigences opérationnelles et de systèmes, ainsi que des cas d'utilisation opérationnels et de systèmes pour le processus opérationnel complet et ses sous-processus.</i></p> <p>3) Conception de solutions : <i>L'activité qui consiste à mettre au point des processus opérationnels et de systèmes préliminaires et détaillés, des architectures et des conceptions précises pour la solution ou le produit final.</i></p> <p>4) Élaboration de solutions : <i>L'adaptation, la configuration, la programmation, l'intégration, la documentation et la mise à l'essai des composantes de systèmes.</i></p> <p>5) Déploiement de systèmes : <i>Les personnes, les processus et la technologie liés à la mise en œuvre de systèmes de production, y compris l'installation de l'ensemble du matériel et des logiciels de production; le déplacement des applications de systèmes de développement et de mise à l'essai aux systèmes de production; la conversion, la migration et l'intégration des données; et la transition vers les services de soutien</i></p> <p>6) Gestion du changement organisationnel : <i>La GCO a comme objectif de soutenir l'évolution des besoins et des capacités d'une organisation. La GCO est utilisée pour préparer, adopter et mettre en œuvre les changements fondamentaux et radicaux de l'organisation, dont la culture, les politiques, les procédures et l'environnement physique, ainsi que la formation, les rôles, les habiletés et les responsabilités des employés.</i></p> <p>7) Formation des utilisateurs finaux : <i>L'élaboration des exigences en matière de</i></p>	

N° ID du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		<p><i>formation des utilisateurs finaux, des stratégies et du matériel, y compris la formation assistée par ordinateur, les tutoriels, les exposés, les guides pratiques et d'autres documents de formation, ainsi que l'administration et la prestation de formation en classe ou à distance des personnes ou des groupes de travail.</i></p> <p>8) Gestion de projets : <i>L'emploi de processus, de méthodes, de connaissances, de compétences et d'expérience pour atteindre les objectifs du projet.</i></p> <p>9) Services essentiels de soutien : <i>Les services requis pendant une courte période de stabilisation après le début de la production qui fournissent un niveau exceptionnel de soutien à la clientèle, de disponibilité des systèmes et d'intégrité des données exceptionnels pour veiller à ce qu'un grand nombre de demandes de renseignements et de problèmes des utilisateurs soient gérés rapidement et efficacement afin de faciliter la transition générale vers le nouveau système.</i></p> <p>10) Partenaire d'affaires : <i>Une organisation ou un groupe d'organisations pour laquelle ou lesquelles une entreprise ou organisation a un intérêt commercial. Il peut s'agir par exemple de fournisseurs, de clients, des intermédiaires et des fournisseurs de services complémentaires.</i></p> <p>11) Projet achevé : <i>Un projet pour lequel les services évalués dans le cadre du présent besoin ont été assurés et au moins 50 % des mises à jour prévues (sauf les versions de maintenance), qui comprennent un minimum de 50 % des fonctions prévues, des systèmes et des processus pour le projet ont été mises en œuvre avant la date de clôture de l'ISQ. Le contrat du répondant pourrait encore être en cours d'exécution.</i></p>	
O5	Services gérés	Expérience de l'entreprise : Le répondant doit fournir trois références de projet pour	

N° ID du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		<p>lesquels lui-même ou un de ses affiliés a été engagé à titre d'entrepreneur principal***** afin d'offrir des services gérés qui satisfont aux critères suivants :</p> <p>(a) Les services fournis par le répondant dans le projet cité en référence doivent avoir une valeur minimale de 50 M\$;</p> <p>(b) Les services doivent avoir été offerts au cours des huit dernières années avant la date de clôture de l'ISQ; cependant, le contrat pourrait continuer d'être en cours d'exécution;</p> <p>(c) Chaque projet cité en référence doit avoir eu une durée d'au moins deux ans avant la date de clôture de l'ISQ;</p> <p>(d) Au moins un projet cité en référence doit avoir été réalisé dans un environnement à plusieurs fournisseurs*****;</p> <p>(e) Au moins un de ces projets doit avoir inclus le système SAP comme application gérée;</p> <p>(f) Le répondant doit démontrer à l'aide des projets de référence de l'ISQ; (1) qu'il a une grande expérience de l'exécution de tous les services suivants , et (2) que chacun des projets de référence de l'ISQ comprend un ou plusieurs des services suivants :</p> <p>(i) Services de gestion des applications;</p> <p>(ii) Services de gestion de plateformes;</p> <p>(iii) Services de gestion de l'infrastructure*****.</p> <p>***** Les définitions ci-dessous s'appliquent à l'évaluation des soumissions:</p> <p>1) Services de gestion des applications : <i>La prestation de services, de processus et de méthodologies pour soutenir, maintenir, améliorer et gérer les applications personnalisées, les applications de</i></p>	

N° ID du critère	Domaine	Exigence obligatoire	Renvoi à la réponse
		<p><i>progiciels ou les applications livrées en réseau.</i></p> <p>2) Services de gestion de plateformes : <i>La prestation de services, de processus et de méthodologies pour soutenir, maintenir, améliorer et gérer un large éventail de services d'infrastructure d'application (intergiciels), y compris la plateforme d'application, l'intégration, la gestion des processus opérationnels et les services de base de données. L'offre des services de gestion de la plateforme est habituellement présentée dans les diagrammes d'architecture entre les couches d'offre des services d'application et d'infrastructure.</i></p> <p>3) Services de gestion de l'infrastructure : <i>La prestation de services, de processus et de méthodologies pour soutenir, maintenir, améliorer et gérer un ensemble de ressources informatiques, y compris le matériel, les systèmes d'exploitation, les applications au niveau du système d'exploitation, le stockage et les périphériques.</i></p> <p>4) Environnement à fournisseurs multiples : Un environnement pour lequel le répondant a fourni les services cités en référence de concert avec un ou des fournisseurs (dans le cadre d'un contrat distinct avec le client) en vue d'assurer d'autres aspects des services gérés. Par exemple, le répondant a offert des services de gestion des applications tandis qu'un autre fournisseur a offert des services de gestion de l'infrastructure dans le cadre d'un contrat distinct de celui du répondant.</p> <p>5) Entrepreneur principal : Un fournisseur de services avec lequel un contrat a été établi directement pour le client final, à qui incombe la responsabilité ultime de fournir au client les services cités en référence. Un entrepreneur principal peut faire appel à des sous-traitants pour assurer certains services.</p>	

APPENDICE A DE LA PIÈCE JOINTE 1 DE LA PARTIE 4

FORMULAIRE DE PROJET DE RÉFÉRENCE DE L'ISQ

On demande aux répondants d'utiliser l'Appendice A de la Pièce jointe 1 de la partie 4 pour démontrer leur conformité aux critères qui y figurent, en plus de leur réponse. Même s'il faut fournir tous les renseignements demandés dans l'Appendice, l'utilisation de la Pièce jointe comme telle n'est pas obligatoire. Les répondants qui utilisent un autre formulaire, il appartient entièrement au Canada de déterminer si tous les renseignements exigés ont été fournis. Toute modification aux énoncés de l'Appendice pourrait rendre la réponse irrecevable.

Numéro des exigences obligatoires (pièce jointe 1 de la partie 4) :			
Numéro du projet cité en référence :			
Titre du projet cité en référence :			
Valeur du projet (\$) en dollars canadiens :			
Nom du répondant ou de son affilié qui a exécuté les travaux :		Si l'affilié a effectué le travail, l'attestation suivante devrait être fournie.	
Attestation		En soumettant une réponse, je (le répondant) certifie que (le répondant doit insérer le nom d'affilié) est une société affiliée au sens du présent QIT .	
Nombre d'utilisateurs où l'application a été mise en œuvre :		Si applicable	
Environnement à fournisseurs multiples		Si applicable	
Date de début du projet :		Date de fin du projet	
CUSTOMER/CLIENT REFERENCE CONTACT INFORMATION			
Nom du client ou de l'organisation cliente :			
Nom de la personne-ressource :			
Adresse courriel de la personne-ressource :			
Numéro de téléphone de la personne-ressource			
DÉTAILS DU PROJET			
Description des services fournis dans le cadre de ce projet :			

N° de l'invitation à se qualifier
47064-165038/C

N° de la modification

Id de l'acheteur
609EL

Formulaire 2
FORMULAIRE DE DÉCLARATION

Formulaire de déclaration	
Ce formulaire de déclaration doit être soumis dans le cadre du processus de soumission. Veuillez remplir le formulaire et mettre dans une enveloppe scellée marquée « protéger » à l'attention d'intégrité, Direction Générale de la Surveillance, TPSGC, 11 rue Laurier, Place du Portage, Phase III, Tour A, 10A1, pièce 108, Gatineau, (Québec) Canada K1A 0S5. Incluez l'enveloppe scellée avec votre présentation de soumission. Le formulaire est désigné « Protégé B » une fois rempli.	
Dénomination sociale complète de l'entreprise:	
Adresse de l'entreprise:	
Numéro d'entreprise-approvisionnement de l'entreprise:	
Numéro de l'ISQ:	
Date de la réponse: (AA-MM-JJ)	

Est-ce que vos sociétés affiliées, un membre de votre conseil d'administration ou vous-même, à titre de répondant, avez déjà été reconnus coupables d'une infraction au Canada ou d'une infraction similaire à l'étranger ou bien avez déjà plaidé coupable à une telle infraction, en vertu de l'une des dispositions suivantes ¹ :			
	Oui	Non	Commentaires
Lois sur la gestion des finances publiques			
80(1) (d): Fausse inscription, faux certificat ou faux rapport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
80(2): Fraude commise au détriment de Sa Majesté			
154.01: Fraude commise au détriment de Sa Majesté			
Code criminel			
121: Fraudes envers le gouvernement et Entrepreneur qui souscrit à une caisse électorale		<input type="checkbox"/>	
124: Achat ou vente d'une charge	<input type="checkbox"/>		
380: Fraude commise au détriment de Sa Majesté			
418: Vente d'approvisionnement défectueux à Sa Majesté			
Ces 3 dernières années, est-ce que vos sociétés affiliées, un membre de votre conseil d'administration ou vous-même, à titre de répondant, avez été reconnu coupable d'une infraction au Canada ou d'une infraction similaire à l'étranger ou bien avez plaidé coupable à une telle infraction, en vertu de l'une des dispositions suivantes ¹ :			
Code criminel			
119: Corruption de fonctionnaires judiciaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
120: Corruption de fonctionnaires			

N° de l'invitation à se qualifier
47064-165038/C

N° de la modification

Id de l'acheteur
609EL

346: Extorsion De 366 à 368: Faux et infractions similaires 382: Manipulation frauduleuse d'opérations boursières 382.1: Délit d'initié 397: Falsification de livres et de documents 422: Violation criminelle de contrat 426: Commissions secrètes 462.31 Recyclage des produits de la criminalité De 467.11 à 467.13: Participation aux activités d'une organisation criminelle Loi sur la concurrence 45: Complot, accord ou arrangement entre concurrents 46: Directives étrangères 47: Truquage d'offres 49: Accords bancaires fixant les intérêts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
---	--------------------------	--------------------------	--

¹ Pour lesquelles aucun pardon ou l'équivalent n'a été accordée.

	Oui	Non	Commentaires
52: Indications fausses ou trompeuses 53: Documentation trompeuse			
Loi sur la corruption d'agents publics étrangers 3: Corruption d'agents publics étrangers 4: Comptabilité 5: Infraction commise à l'étranger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Loi réglementant certaines drogues et autres substances 5: Trafic de substances 6: Importation et exportation 7: Production de substances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Formulaire 3
LISTE DE NOMS

En accord avec la Partie 5, Article 5.1 b – Disposition relatives à l'intégrité – Liste de noms, veuillez compléter le formulaire ci-dessous

Dénomination complete de l'entreprise	
Adresse de l'entreprise	
Numéro d'entreprise - approvisionnement (NEA)	
Numéro de l'ISQ	
Membres du conseil d'administration (Utilisez le format – Prénom, Nom)	
Ou mettre la liste en pièce-jointe	
1. Membre	
2. Membre	
3. Membre	
4. Membre	
5. Membre	
6. Membre	
7. Membre	
8. Membre	
9. Membre	
10. Membre	
Autres membres	

N° de l'invitation à se qualifier
47064-165038/C

N° de la modification

Id de l'acheteur
609EL

--

Commentaires

--