



**RETURN BIDS TO :
RETOURNER LES SOUMISSIONS À :**

**Canada Revenue Agency
Agence du revenu du Canada**

Proposal to: Canada Revenue Agency

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

Proposition à : l'Agence du revenu du Canada

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

**Bidder's Legal Name and Address (ensure the Bidder's complete legal name is properly set out)
Raison sociale et adresse du soumissionnaire (s'assurer que la dénomination sociale complète du soumissionnaire est correctement indiquée)**

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

Name /Nom

Title/Titre

Signature

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

(____)_____

Telephone No. – N° de téléphone

(____)_____

Fax No. – N° de télécopieur

E-mail address – Adresse courriel

**REQUEST FOR PROPOSAL /
DEMANDE DE PROPOSITION**

Title – Sujet Services de traduction et de révision	
Solicitation No. – No de l'invitation 1000329852	Date 19 mai 2016
Solicitation closes – L'invitation prend fin on – le le 28 juin 2016, 2016 at – à 2:00 P.M. / 14 h	Time zone – Fuseau horaire EDT/HAE Eastern Daylight Time/ Heure Avancée de l'Est
Contracting Authority – Autorité contractante Name – Nom – Henrik Schwerdtfeger Address – Adresse - See herein / Voir dans ce document E-mail address – Adresse courriel - See herein / Voir dans ce document	
Telephone No. – N° de téléphone (613) 608-6997	
Fax No. – N° de télécopieur (613) 948-2459	
Destination - Destination See herein / Voir dans ce document	



Demande de proposition (DDP)

Le présent document comporte une exigence en matière de sécurité.

Titre : Services de traduction et de révision dans les deux langues officielles du Canada (français et anglais).

PARTIE 1 Renseignements généraux

1.1 Introduction

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

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

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

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

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

Partie 5 Attestations et renseignements supplémentaires;

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

Liste des appendices :

Appendice 1 : Critères d'évaluation obligatoires

Appendice 2 : Critères de cotation numérique

Appendice 3 : Proposition Financière

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

Liste des annexes :

Annexe A : Énoncé des travaux

Annexe B : Base de paiement

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

Annexe D : Certifications de confidentialité

Annexe E : Exigences concernant la solution Synergie de l'ARC

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



1.2 Sommaire

L'Agence du revenu du Canada (ARC) requiert des services de traduction et de révision normalisés, de qualité et rapides dans les deux langues officielles du Canada (français et anglais), et selon les besoins.

La période du contrat sera à compter de la date d'attribution du contrat jusqu'au 31 octobre 2018.

Le contrat comprendra des options irrévocables de prolongation pour au plus cinq périodes supplémentaires d'une année chacune, selon les mêmes conditions.

Des exigences en matière de sécurité sont associées à cette exigence.

L'exigence est assujettie aux dispositions de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI).

Le présent approvisionnement est assujetti au Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi.

Exigence d'adhésion au réseau de fournisseurs Ariba (ASN)

L'Agence du revenu du Canada (ARC) a choisi Ariba (nommé Synergie à l'interne) comme sa solution de commerce électronique pour la commande, la réception et le rapprochement des biens et des services. Synergie est utilisée dans cette exigence afin d'accélérer le processus de commande en vertu de tout contrat subséquent.

Le soumissionnaire le plus qualifié est tenu de devenir membre de l'ASN avant l'attribution du contrat et de maintenir son adhésion pendant toute la durée de tout contrat subséquent. Tous les coûts relatifs à cette adhésion doivent être assumés par le soumissionnaire.

1.3 Glossaire de termes

TERME	DEFINITION
ARC	Agence du revenu du Canada
jour/mois/année	Pour les besoins de l'évaluation technique, un (1) mois équivaut à un minimum de 16,67 jours facturables (un jour correspond à 7,5 heures), et une (1) année équivaut à un minimum de 200 jours facturables. Tout jour facturable supplémentaire au cours d'une même année n'augmentera pas l'expérience acquise pour les besoins de l'évaluation.
projet	Un ensemble d'activités requises pour produire certains résultats définis ou atteindre des buts ou objectifs précis, à l'intérieur d'un calendrier et d'un budget des ressources définis. Un projet n'existe que pour la période nécessaire à la réalisation des objectifs énoncés.
proposition	Une présentation sollicitée par une partie à fournir certains biens ou services. Le mot « proposition » est utilisé de façon interchangeable avec « soumission »
demande de soumissions	Un acte ou une instance de demande de propositions / appels d'offres concernant certains produits et / ou services.
nom de l'autorité adjudicative	Agence du revenu du Canada



1.4 Séance de compte rendu des soumissionnaires

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



PARTIE 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires

2.1 Exigences obligatoires

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

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

2.1.1 Signatures

Les soumissionnaires DOIVENT signer la page 1 (page de couverture) de la demande de propositions et toute attestation indiquée à la Partie 5.

2.2 Instructions, clauses et conditions uniformisées A000T (2012-07-16)

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

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

Le document 2003 (2014-09-25) Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

Les clauses suivantes sont intégrées à titre de référence :

Référence	Titre de la clause	Date
A3005T	Statut et disponibilité du personnel	2010-08-16
A3010T	Études et expérience	2010-08-16
A3015T	Certifications	2014-06-26
C3011T	Fluctuation du taux de change	2013-11-06

2.2.1 Révisions aux instructions uniformisées 2003

2003 (2014-09-25) Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels telles que révisées.

L'article 01 intitulé « Dispositions relatives à l'intégrité – soumission » est modifié comme suit :

Le paragraphe 1 est supprimé par la présente dans son ensemble et remplacé par ce qui suit : Les soumissionnaires doivent répondre aux demandes de soumissions de façon honnête, juste et exhaustive, rendre compte avec précision de leur capacité de satisfaire aux exigences énoncées dans la demande de soumissions et le contrat subséquent, présenter des soumissions et conclure des contrats que s'ils sont en mesure de satisfaire à toutes les obligations du contrat.



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

L'article 02 intitulé « Numéro d'entreprise – approvisionnement », est par la présente supprimé dans sa totalité et est remplacé par ce qui suit : Les fournisseurs doivent obtenir un numéro d'entreprise (NE) avant l'attribution du contrat. Les fournisseurs peuvent obtenir un NE en ligne à <http://www.cra-arc.gc.ca/tx/bsnss/tpcs/bn-ne/menu-fra.html>.

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

À l'article 05 intitulé « Présentation des soumissions », le paragraphe 2d) est entièrement supprimé et remplacé par ce qui suit : « d) envoyer sa proposition uniquement à l'Unité de réception des soumissions de l'Agence du revenu du Canada précisée, ou à l'adresse indiquée dans la demande de proposition Section 2.3. ».

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

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

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

À l'article 12 intitulé « Rejet d'une soumission », les paragraphes 1a) et 1b) sont supprimés entièrement.

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

17 Coentreprise

1. Une coentreprise est une association d'au moins deux parties qui regroupent leurs fonds, leurs biens, leurs connaissances, leur expertise ou d'autres ressources dans une entreprise commerciale conjointe, parfois appelée consortium, pour déposer ensemble une soumission pour un besoin. Un soumissionnaire qui dépose une soumission à titre de coentreprise contractuelle doit l'indiquer clairement dans sa soumission (à la Partie 5) et fournir les renseignements suivants :
 - a) le nom de la coentreprise contractuelle;
 - b) le nom de chaque membre de la coentreprise contractuelle;
 - c) le numéro d'entreprise – approvisionnement de chaque membre de la coentreprise contractuelle;
 - d) une attestation signée par chaque membre de la coentreprise déclarant et garantissant l'exactitude des éléments suivants :
 - (i) le nom de la coentreprise (le cas échéant);
 - (ii) les membres de la coentreprise;
 - (iii) le numéro d'entreprise (NE) de chaque membre de la coentreprise;



- (iv) la date d'entrée en vigueur de la formation de la coentreprise;
 - (v) le fait que la coentreprise sera toujours en vigueur après la date de dépôt de la soumission;
 - (vi) le fait que chaque membre de la coentreprise a désigné un membre (le « membre principal ») et lui a accordé les pleins pouvoirs pour agir à titre de représentant de l'ensemble des membres en vue de signer des documents relatifs au marché après l'attribution du contrat (si un contrat est accordé à la coentreprise), y compris, sans pour autant s'y limiter, les modifications au contrat et les autorisations de travaux.
- e) le nom du représentant de la coentreprise (le « membre principal »), c'est-à-dire le membre désigné par les autres membres pour agir en leur nom.
2. Si les renseignements ci-dessus contenus dans la soumission ne sont pas clairs, le soumissionnaire devra fournir les renseignements à la demande de l'autorité contractante.
 3. Malgré le fait que les membres de la coentreprise ont désigné un des leurs pour représenter la coentreprise, la soumission, y compris toute attestation qui doit l'accompagner et tout contrat qui en découle, doit être signée par l'ensemble des membres de la coentreprise.
 4. Si un contrat est attribué à une coentreprise, tous les membres de la coentreprise seront conjointement et solidairement responsables ou individuellement responsables de l'exécution de tout contrat subséquent.
 5. Dans le cas d'une coentreprise contractuelle, aucun différend, aucune réclamation ou action en dommages-intérêts, qu'il soit fondé sur un contrat, un délit civil ou toute autre théorie du droit, découlant de quelque façon que ce soit de la demande de propositions, du contrat ou de tout document connexe ou émis par la suite, y compris, sans pour autant s'y limiter, les autorisations de travaux et les modifications au contrat, ne peut être présenté ou intenté contre l'ARC, y compris, sans pour autant s'y limiter, l'ensemble de ses agents, de ses employés ou de ses mandataires, à moins que chaque membre de la coentreprise soit partie à un tel différend, ou à une telle réclamation ou action en dommages-intérêts (selon le cas).
 6. Le soumissionnaire devra obtenir, au préalable, l'approbation écrite de l'autorité contractante pour tout changement à la composition d'une coentreprise contractuelle après le dépôt de la soumission. Tout changement à la composition d'une coentreprise contractuelle après dépôt de la soumission sans l'approbation écrite préalable de l'autorité contractante donnera lieu à l'élimination de la soumission ou, si un tel changement se produit après l'attribution du contrat, la coentreprise sera réputée avoir manqué à ses obligations en vertu du contrat.

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



2.3 Transmission des propositions

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

LES SOUMISSIONNAIRES DOIVENT SOUMETTRE LEURS PROPOSITIONS À :

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

Par la présente, les soumissionnaires sont informés que l'Unité de réception des soumissions de l'ARC est ouverte du lundi au vendredi inclusivement, de 7 h 30 à 15 h 30, sauf les jours fériés observés par le gouvernement fédéral.

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

2.4 Communications en période de soumission A0012T (2014-03-01)

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées à l'autorité contractante au moins 12 jours civils avant la date de clôture. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question et prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments 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. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permet pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

2.5 Lois applicables – soumission A9070T (2014-06-26)

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que les soumissionnaires acceptent les lois applicables indiquées.



2.6 Modalités

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



PARTIE 3 Directives sur la présentation de la soumission

3.1 Soumission – nombre d'exemplaires A0055T (2007-11-30)

Le Canada demande que les soumissionnaires fournissent leur soumission en sections distinctes, comme suit :

Section I : Proposition technique (un exemplaire papier et une copie électronique);

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient démontrer leur compréhension des exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Les soumissionnaires devraient démontrer leur capacité de fournir des services de traduction et de révision dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français) de façon complète, concise et claire pour effectuer les travaux.

La soumission technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires reprennent les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recoupements, les soumissionnaires peuvent faire référence à différentes sections de leur soumission en indiquant le numéro de l'alinéa et de la page où le sujet visé est déjà traité.

Section II : Proposition financière (un exemplaire papier et une copie électronique);

Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec l'Appendice 3 : Proposition financière. Le montant total des taxes applicables doit être indiqué séparément.

Section III : Attestations (un exemplaire papier et une copie électronique);

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations dûment remplies telles que requises à la Partie 5.

Section IV : Information supplémentaire

En cas d'incompatibilité entre le libellé de la copie électronique et de la copie papier, le libellé de la copie papier l'emportera sur celui de la copie électronique.

Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.

3.2 Présentation et système de numérotation des soumissions

Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :

- a. utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm);
- b. utiliser du papier recyclé et imprimé des deux côtés. La réduction de la taille des documents contribuera aux initiatives de développement durable de l'ARC et réduira le gaspillage;
- c. éviter d'utiliser des formats couleur et lustrés;
- d. utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions;
- e. comprennent les attestations dans une section distincte de la soumission.



PARTIE 4 Procédures d'évaluation et méthodes de sélection

4.1 Généralités

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

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

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

Données historiques

Toutes les données concernant l'utilisation passée, ou l'utilisation future estimée par l'ARC des services de traduction ou de révision requis, y compris les données établies dans ce document, sont fournies aux répondants à titre informatif seulement pour les aider à préparer leurs soumissions. Ces données représentent les meilleurs renseignements actuellement disponibles à l'ARC; cependant, l'ARC ne garantit ou ne soutient pas que ces données sont complètes ou exemptes d'erreurs. En outre, l'inclusion de ces données dans la présente demande de soumissions ne représente pas un engagement selon lequel les achats futurs de l'ARC de services de traduction et de révision seront conformes à ces données. Ces données sont présentées à titre d'information seulement.

4.2 Étapes de processus de sélection

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

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

Les soumissions seront classées selon la méthode de sélection.

Étape 1 – Évaluation en fonction des critères obligatoires



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

Étape 2 – Évaluation en fonction des critères cotés

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

Étape 3 – Évaluation des propositions financières

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

Le soumissionnaire doit fournir des taux fixes tout compris par mot en dollars canadiens, rendu droits acquittés (RDA), droits douaniers et taxes d'accise compris, s'il y a lieu, TPS/TVH en sus, selon le cas, et transport compris, pour la fourniture et la livraison de services de traduction et de révision, au fur et à mesure des besoins. Les fourchettes (p. ex. entre 10 \$ et 13 \$) ne sont pas acceptables.

Le soumissionnaire doit envoyer sa soumission financière conformément à l'Appendice 3 : Proposition Financière.

Les taux fixes tout compris par mot pour les services de traduction et de révision devront se baser sur deux catégories de textes (textes d'administration générale et opérations (niveau 1) et textes spécialisés (niveau 2)) ainsi que sur des délais réguliers, urgents ou à tarif majoré, tels que définis dans l'Énoncé des travaux.

Les prix soumis seront évalués pour déterminer le tarif total pondéré des services de traduction et de révision (**prix évalué de la soumission**), tel qu'il est expliqué dans l'**exemple** ci-dessous.

Une fois que l'évaluation des prix des offres aura été déterminée à l'étape 3, les propositions passeront à l'étape 4.



Services de traduction				
	Tarif au mot			
Catégorie	Régulier	Urgent	Tarif majoré	Coût total
Administration générale et opérations (niveau 1)	A	B	C	
Pondération	55 %	10 %	5 %	
Tarif pondéré	A*55 % (D)	B*10 % (E)	C*5 % (F)	D+E+F (G)
Spécialisé (niveau 2)	H	I	J	
Pondération	20 %	5 %	2 %	
Tarif pondéré	H*20 % (K)	I*5 % (L)	J*2 % (M)	K+L+M (N)
Tarif total pondéré des services de traduction				G+N (O)
Services de révision				
	Tarif au mot			
Catégorie	Régulier	Urgent	Tarif majoré	Coût total
Administration générale et opérations (niveau 1)	A1	B1	C1	
Pondération	0,5 %	0,5 %	0,5 %	
Tarif pondéré	A1*0.5 % (D1)	B1*0.5 % (E1)	C1*0.5 % (F1)	D1+E1+F1 (G1)
Spécialisé (niveau 2)	H1	I1	J1	
Pondération	0,5 %	0,5 %	0,5 %	
Tarif pondéré	H1*0,5 % (K1)	I1*0,5 % (L1)	J1*0,5 % (M1)	K1+L1+M1 (N1)
Tarif total pondéré des services de révision				G1+N1 (O1)
Tarif total pondéré des services de traduction et de révision				O+O1



Étape 4 – Méthode de sélection

Clause du *Guide des CUA* [A0027T](#), (2012-07-16), Méthode de sélection – note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique et du prix

1. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
 - a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions; et
 - b. satisfaire à tous les critères obligatoires; et
 - c. obtenir le nombre minimal de 70 points exigés pour l'ensemble des critères d'évaluation techniques cotés. L'échelle de cotation compte 100 points.
2. Les soumissions qui ne répondent pas aux exigences a), b), et c) seront déclarées non recevables.
3. La sélection sera faite en fonction du meilleur résultat global sur le plan du mérite technique et du prix. Une proportion de 50 % sera accordée au mérite technique et une proportion de 50% sera accordée au prix.
4. Afin de déterminer la note pour le mérite technique, la note technique globale de chaque soumission recevable sera calculée comme suit : le nombre total de points obtenus sera divisé par le nombre total de points pouvant être accordés, puis multiplié par 50 %.
5. Afin de déterminer la note pour le prix, chaque soumission recevable sera évaluée proportionnellement au prix évalué le plus bas et selon le ratio de 50 %.
6. Pour chaque soumission recevable, la cotation du mérite technique et la cotation du prix seront ajoutées pour déterminer la note combinée.
7. La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement choisie. La soumission recevable qui obtiendra la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution du contrat.

Dans les situations où deux soumissionnaires ou plus obtiennent la même cote totale combinée pour la valeur technique et pour le prix, le soumissionnaire recommandé aux fins d'attribution du contrat sera le soumissionnaire conforme dont le prix de la soumission est le moins élevé. Prière de voir l'exemple ci-dessous :

Soumissionnaire	Points techniques obtenus sur 211	Note pour la valeur technique (50%)	Prix de la soumission	Cote pour le prix (Y) (50%)	Cote totale combinée Rating (X+Y)
1	128	$128/211 \times 50 = 30.33$	\$500,000*	$500,000/500,000 \times 50 = 50$	80.33
2	134	$134/211 \times 50 = 31.75$	\$540,000	$500,000/540,000 \times 50 = 46.30$	78.05
3	148	$148/211 \times 50 = 35.07$	\$580,000	$500,000/580,000 \times 50 = 43.10$	78.17
4	180	$180/211 \times 50 = 42.65$	\$650,000	$500,000/650,000 \times 50 = 38.46$	81.11***
5	198**	$198/211 \times 50 = 46.92$	\$1,200,000	$500,000/1,200,000 \times 50 = 20.83$	67.75

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

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

*** Proposition retenue (soumissionnaire 4)



Étape 5 – Mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS)

Le soumissionnaire ayant obtenu la note la plus élevée sera évalué durant l'étape de la mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS), comme il est indiqué à l'Annexe F : Mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS). L'ARC se réserve le droit de mettre à l'essai la solution proposée entièrement ou partiellement par rapport aux exigences obligatoires énoncées à l'Annexe E : Exigences concernant la solution Synergie de l'ARC.

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

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

Le coordonnateur de l'habilitation des fournisseurs de Synergie (CHFS) de l'ARC documentera les résultats du test de VCS. Si, à tout moment durant la mise à l'essai de la VCS, l'ARC détermine que le soumissionnaire ne répond pas à une exigence obligatoire de l'essai de la VCS, la proposition du soumissionnaire échouera la mise à l'essai de la VCS et la proposition ne sera plus prise en considération. Le processus de la VCS avec le soumissionnaire prendra fin et un nouveau processus de la VCS sera entrepris avec le soumissionnaire suivant le plus qualifié ayant présenté une proposition recevable.

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

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

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

Étape 6 – Sélection

Le soumissionnaire dont la soumission recevable a reçu la cote la plus élevée et qui a respecté toutes les exigences de l'étape 5, telles qu'elles sont décrites ci-dessus, sera considéré comme le soumissionnaire retenu pour cette exigence et sera recommandé aux fins d'attribution d'un contrat.

Étape 7 – Conditions préalables à l'attribution du contrat

Le soumissionnaire recommandé aux fins de l'attribution d'un contrat doit respecter les exigences présentées à la partie 5 « Attestations et renseignements supplémentaires » et à la partie 6 « Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences » de la présente DDP.



Étape 8 – Entrée en vigueur du contrat

Le soumissionnaire dont la soumission recevable a obtenu la cote la plus élevée et qui répond à l'ensemble des exigences énumérées ci-dessus sera recommandé aux fins d'attribution d'un contrat.



PARTIE 5 Attestations et renseignements supplémentaires

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations et les renseignements connexes exigés pour qu'un contrat leur soit attribué.

Les attestations que les soumissionnaires remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par le Canada. Le Canada déclarera une soumission non recevable, ou 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 soumissionnaire est fautive, sciemment ou non, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. Si le soumissionnaire ne donne pas suite à toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante ou ne coopère pas, la soumission peut être déclarée non recevable, ou constituer un manquement aux termes du contrat.

Les attestations énumérées à la partie 5.1 doivent être remplies et transmises avec la soumission. Le défaut de présenter les attestations énumérées à la partie 5.1 fera en sorte que la soumission sera jugée non conforme et ne sera pas retenue.

5.1 Attestation qui doivent être soumises au moment de la clôture des soumissions

5.1.1 Attestations coentreprises

Remplissez cette attestation si une coentreprise est proposée.

Le soumissionnaire déclare et garantit ce qui suit :

- (a) L'entité soumissionnaire est une coentreprise contractuelle selon la définition suivante. Une « coentreprise contractuelle » est une association de deux parties ou plus qui ont signé un contrat aux termes duquel elles conviennent de la façon dont elles joindront leurs fonds, leurs biens, leurs connaissances, leurs compétences, leur temps ou leurs autres ressources dans le cadre d'une entreprise commerciale conjointe, et dont elles partageront les bénéfices et les pertes. Les parties auront, en outre, un certain niveau de contrôle sur l'entreprise.
- (b) Le nom de la coentreprise sera : _____ (si applicable).
- (c) Les membres de la coentreprise contractuelle seront les suivants (le soumissionnaire devra ajouter, au besoin, des lignes pour tenir compte de tous les membres de la coentreprise) :

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

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



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

Cette attestation de coentreprise doit être signée par **chaque** membre de la coentreprise.

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

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

Signature du représentant autorisé de chaque membre de la coentreprise

(Le soumissionnaire devra ajouter des lignes de signature, au besoin.)

_____	_____	_____	_____
Signature du représentant dûment autorisé	Nom de la personne (en lettres moulées)	Dénomination sociale de l'entreprise	Date
_____	_____	_____	_____
Signature du représentant dûment autorisé	Nom de la personne (en lettres moulées)	Dénomination sociale de l'entreprise	Date



5.2 Attestations préalables à l'attribution du contrat et renseignements supplémentaires

Les attestations énumérées ci-dessous devraient être remplies et fournies avec la soumission, mais elles peuvent être fournies plus tard. Si l'une de ces attestations n'est pas remplie et fournie tel que demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel les renseignements doivent être fournis. À défaut de se conformer à la demande de l'autorité contractante et de fournir les attestations dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable.

5.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité – renseignements connexes

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire et ses affiliés respectent les dispositions stipulées à l'article 01 « Dispositions relatives à l'intégrité – soumission », des instructions uniformisées 2003. Les renseignements connexes, tels que requis selon les dispositions relatives à l'intégrité, assisteront le Canada à confirmer que les attestations sont véridiques.

5.2.2 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi

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

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

Le Canada aura aussi le droit de résilier le contrat pour manquement si l'entrepreneur, ou tout membre de la coentreprise si l'entrepreneur est une coentreprise, figure dans la liste des « [soumissionnaires à admissibilité limitée](#) » du PCF pendant la durée du contrat.

Le soumissionnaire doit fournir à l'autorité contractante l'attestation prévue au [Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi](#) remplie (comme indiqué ci-dessous) avant l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire est une coentreprise, il doit fournir à l'autorité contractante l'attestation remplie pour chaque membre de la coentreprise.

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

Je, soumissionnaire, en présentant les renseignements suivants à l'autorité contractante, atteste que les renseignements fournis sont exacts à la date indiquée ci-dessous. Les attestations fournies au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment. Je comprends que le Canada déclarera une soumission non recevable, ou un entrepreneur en situation de manquement, si une attestation est jugée fautive, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat. Le Canada aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations d'un soumissionnaire. Si le soumissionnaire ne donne pas suite à toute demande ou exigence imposée par le Canada ou ne coopère pas, la soumission peut être déclarée non recevable ou constituer un manquement aux termes du contrat.

Pour en savoir plus sur le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, visitez le site Web d'[Emploi et Développement social Canada \(EDSC\) – Travail](#).



Date : _____ (AAAA/MM/JJ) [si aucune date n'est indiquée, la date de clôture de la demande de soumissions sera utilisée]

Compléter à la fois A et B.

A. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

() A1. Le soumissionnaire atteste qu'il n'a aucun effectif au Canada.

() A2. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur du secteur public.

() A3. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur sous réglementation fédérale, en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

() A4. Le soumissionnaire atteste qu'il a un effectif combiné de moins de 100 employés au Canada (l'effectif combiné comprend les employés permanents à temps plein, les employés permanents à temps partiel et les employés temporaires [les employés temporaires comprennent seulement ceux qui ont travaillé pendant 12 semaines ou plus au cours d'une année civile et qui ne sont pas des étudiants à temps plein]).

A5. Le soumissionnaire a un effectif combiné de 100 employés ou plus au Canada; et

() A5.1. Le soumissionnaire atteste qu'il a conclu un Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi valide et en vigueur avec EDSC – Travail.

OU

() A5.2. Le soumissionnaire a présenté l'Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168) à RHDCC – Travail. Comme il s'agit d'une condition à l'attribution d'un contrat, remplissez le formulaire intitulé Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168), signez-le en bonne et due forme et transmettez-le à EDSC – Travail.

B. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

() B1. Le soumissionnaire n'est pas une coentreprise.

OU

() B2. Le soumissionnaire est une coentreprise et chaque membre de la coentreprise doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation. (Consultez la section sur les coentreprises des instructions uniformisées.)

5.2.3 Ancien fonctionnaire

Les contrats attribués à des anciens fonctionnaires (AF) qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous avant l'attribution du contrat. Si la réponse aux questions et, s'il y a lieu, les renseignements requis, n'ont pas été fournis par le temps où l'évaluation des soumissions est complétée, le Canada informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel l'information doit être fournie. Le défaut de se conformer à la demande du Canada et de satisfaire à l'exigence dans le délai prescrit rendra la soumission non recevable.

Définitions :



Aux fins de cette clause,

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

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

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

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

Ancien fonctionnaire touchant une pension

Selon les définitions ci-dessus, est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension?

Oui () Non ()

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension, le cas échéant :

- (a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- (b) la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.

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

Directive sur le réaménagement des effectifs

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs?

OUI () NON ()

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :

- (a) le nom de l'ancien fonctionnaire;
- (b) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;



- (c) la date de la cessation d'emploi;
- (d) le montant du paiement forfaitaire;
- (e) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- (f) la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- (g) le nombre et le montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.

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

5.2.4 Information rapport du vendeur

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

Aux fins de la présente clause :

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

« Dénomination sociale » – Nom qui est légalement protégé et utilisé par une compagnie, société ou autre entité légalement constituée en personne morale, ou par un particulier, dans le cours de ses affaires.

Le soumissionnaire doit fournir les informations suivantes :

Nom légal : _____
 Dénomination sociale : _____
 Adresse : _____

Adresse de paiement ou selon le formulaire T1204 (si elle diffère)

Adresse du paiement, si elle est identifiée à l'adresse ci-dessus

Ville : _____
 Province : _____
 Code postal : _____



Téléphone : _____

Télécopieur : _____

Genre d'entreprise (un seul choix)

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

Toutes les compagnies enregistrées doivent fournir leur numéro de taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) ou numéro d'entreprise (NE). Pour en savoir plus sur la façon d'obtenir un NE, allez à : <http://www.cra-arc.gc.ca/tx/bsnss/tpcs/bn-ne/menu-fra.html>. Pour un service rendu par un particulier, veuillez indiquer son numéro d'assurance sociale (NAS).

Numéro de TPS/TVH: _____

Numéro d'entreprise (NE): _____

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

Numéro d'assurance sociale (NAS) : _____

S.O.

Raison : _____

Remarque : Si vous choisissez « S.O. », vous devez donner une raison.

Date : _____

Nom : _____

Signature : _____

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



PARTIE 6 Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autre exigences

6.1 Exigences relatives à la sécurité

1. Avant l'attribution d'un contrat, les conditions suivantes doivent être respectées :
 - a) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'indiqué à la Partie 7 – Modèle de contrat;
 - b) les individus proposés par le soumissionnaire qui doivent avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé doivent posséder une attestation de sécurité tel qu'indiqué à la Partie 7 – Clauses du contrat subséquent;
 - c) le soumissionnaire doit fournir le nom de tous les individus qui devront avoir accès à des renseignements ou à des biens de nature protégée ou classifiée ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé;
 - d) le lieu proposé par le soumissionnaire pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents doit satisfaire aux exigences relatives à la sécurité précisées à la Partie 7 – Modèle de contrat;
 - e) le soumissionnaire doit fournir l'adresse du ou des lieux proposés pour la réalisation des travaux et la sauvegarde des documents.
2. On rappelle aux soumissionnaires d'obtenir rapidement la cote de sécurité requise. La décision de retarder l'attribution du contrat, pour permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.



Appendice 1 : Critères d'évaluation obligatoires

Les termes « doit » et « devra » et l'utilisation du futur simple seront interprétés comme des exigences obligatoires, peu importe l'endroit où ils apparaissent dans la demande de propositions (DDP). Pour les besoins de cette évaluation, les définitions suivantes s'appliquent :

1. **Projet de traduction volumineux** s'entend des projets de traduction qui comptent au moins 10 000 mots et ont un profil linguistique spécialisé (niveau 2), selon la description figurant au Tableau A3 de l'Annexe A, et auxquels travaillent simultanément plusieurs traducteurs en vue de respecter l'échéance.
2. **Expérience pratique** s'entend de la participation active aux opérations, par opposition à la simple observation ou étude.
3. **Gestionnaire de projet** s'entend de la personne qui dirige le projet et assume l'entière responsabilité de sa gestion et de sa mise en œuvre.

Critères obligatoires – Toutes les réponses seront déclarées correctes ou incorrectes

Les exigences obligatoires sont énoncées ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir dans sa proposition la preuve de ses allégations et des documents justificatifs démontrant qu'il répond à chaque exigence obligatoire. Il incombe au soumissionnaire de fournir clairement et distinctement l'information demandée.

Les soumissions qui ne respectent pas l'ensemble des exigences obligatoires seront déclarées non recevables et ne seront pas considérées.

1. Maturité de l'entreprise

Le soumissionnaire doit avoir été actif dans l'industrie des services de traduction, offrant des services de traduction et de révision dans les deux langues officielles au Canada (français et anglais), au cours des cinq années précédant la date de clôture de la soumission.

Le soumissionnaire doit fournir une description détaillée de l'entreprise soumissionnaire, y compris un organigramme.

Le soumissionnaire doit avoir exécuté trois projets de traduction volumineux au cours des cinq années précédant la date de clôture de la soumission. Chacun de ces projets doit entrer dans la catégorie de texte spécialisé (niveau 2) selon la description figurant au Tableau A3 de l'Annexe A.

Le soumissionnaire doit fournir un résumé de chacun des projets, indiquant ce qui suit :

- ministère/organisation;
- compte de mots du document source;
- brève description du texte;
- date de début et date de fin du projet;
- rôles et responsabilités de l'entrepreneur dans le projet de traduction;
- références : noms des personnes-ressources, numéros de téléphone actuels et adresses courriel.

2. Capacités de l'entreprise

Le soumissionnaire doit fournir un plan d'entreprise qui démontre sa capacité d'offrir des services de traduction et de révision à l'échelle nationale, dans un ou plusieurs bureaux situés au Canada. Le plan doit comprendre la stratégie sur le recrutement et le perfectionnement de la main-d'œuvre et sur la manière de garantir la responsabilité quant à la qualité du travail et au respect des délais prescrits.



Le soumissionnaire doit démontrer qu'il dispose d'au moins 25 traducteurs qualifiés à l'interne qui ont la capacité de traiter le volume de travail de l'ARC d'approximativement 70 000 mots par jour et compte tenu de la nature des textes de l'ARC (selon la description figurant au Tableau A3 de l'Annexe A).

Le soumissionnaire doit démontrer sa capacité d'offrir des services en dehors des heures de bureau. Le service en dehors des heures normales comprend le travail de soir ou de nuit, les fins de semaine et les jours fériés.

Le soumissionnaire doit décrire sa stratégie de livraison afin de répondre aux exigences obligatoires concernant les délais de livraison indiqués au Tableau A2 de l'Annexe A, ainsi que sa stratégie de livraison dans le cas de commandes d'envergure qui nécessitent un effort d'équipe ou plusieurs traducteurs.

2.1 Gestionnaire client

Le soumissionnaire doit proposer un gestionnaire client bilingue (français et anglais) qui gèrera le contrat et fournira les services décrits à la section 2.3 de l'Annexe A. Le gestionnaire client doit cumuler trois années d'expérience comme gestionnaire client au cours des cinq années précédant la date de clôture de la soumission. Le soumissionnaire doit soumettre le curriculum vitæ du gestionnaire client proposé et remplir le Formulaire C-1 « Profil du gestionnaire client » ci-dessous. Le formulaire doit présenter trois projets ayant comporté la gestion de relations client/entreprise par le gestionnaire client proposé. Les trois projets doivent avoir été accomplis au cours des cinq années précédant la date de clôture de la soumission.

2.2 Examineurs de la qualité

Le soumissionnaire doit démontrer qu'il dispose d'au moins 5 examineurs de la qualité pouvant examiner et approuver les textes traduits ou révisés. Les examineurs de la qualité doivent avoir travaillé dans le domaine de l'assurance de la qualité de traductions pendant trois des cinq années précédant la date de clôture de la soumission. Ils doivent également posséder un diplôme d'une université reconnue avec spécialisation acceptable en traduction (en anglais ou en français). Le soumissionnaire doit remplir le Formulaire C-2 « Profil de l'examineur de la qualité » ci-dessous pour chaque examineur proposé qui s'occupera des demandes de services de traduction et de révision de l'ARC.

L'ARC acceptera et reconnaîtra tout titre de compétence en éducation de l'étranger dans la mesure où il est réputé acceptable par au moins un des établissements suivants : un établissement d'enseignement canadien accrédité qui décerne des diplômes ou le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente).

2.3 Traducteurs

Le soumissionnaire doit avoir parmi ses employés des traducteurs pour traduire et réviser les documents de l'ARC. Ceux-ci doivent répondre à l'une des conditions suivantes :

- posséder un diplôme d'une université reconnue avec une spécialisation acceptable en traduction (en français ou en anglais), ainsi qu'une année d'expérience en traduction (du français à l'anglais ou de l'anglais au français) au cours des trois années précédant la date de clôture de la soumission;
- posséder un diplôme d'une université reconnue dans un domaine connexe, tels le journalisme, la littérature et les communications, ainsi que trois années d'expérience en traduction (du français à l'anglais ou de l'anglais au français) au cours des cinq années précédant la date de clôture de la soumission;
- avoir travaillé comme traducteur offrant des services de traduction (du français à l'anglais ou de l'anglais au français) pendant cinq des huit années précédant la date de clôture de la soumission.

Le soumissionnaire doit fournir la liste des traducteurs qui se chargeront des documents de l'ARC dans le Formulaire C-3 « Profil des traducteurs » ci-dessous.

L'ARC acceptera et reconnaîtra tout titre de compétence en éducation de l'étranger dans la mesure où il est réputé acceptable par au moins un des établissements suivants : un établissement d'enseignement canadien accrédité qui



décerne des diplômes ou le Service canadien d'évaluation de documents scolaires internationaux (ou une organisation similaire ou équivalente).

3. Exigences en matière de cadre de travail et de processus

Le soumissionnaire doit proposer des plans et des processus en ce qui concerne les points 3.1 à 3.3 ci-dessous.

3.1 Formation et apprentissage – processus relatifs au perfectionnement professionnel des traducteurs à l'interne pour assurer un niveau approprié des services décrits dans l'Annexe A.

3.2 Méthode de gestion de la clientèle – stratégie visant à garantir des services de grande qualité et en temps opportun au moyen de processus et outils favorisant la productivité et comprenant notamment :

- un système de distribution du travail et de suivi conçu pour assurer en tout temps que du travail de qualité est livré selon les critères établis à l'Annexe A, en respectant les délais de livraison, et en répondant à toutes les exigences relatives à la sécurité;
- un processus de mesures correctives à suivre pour remédier à un rendement déficient en ce qui a trait aux éléments suivants :
 - o qualité des textes traduits/révisés;
 - o disponibilité des services;
 - o efficacité de la méthode de gestion de la clientèle;
 - o processus de passation des commandes (y compris les préavis d'une demande de service spécial);
 - o système de distribution et de suivi du travail;
 - o livraison du travail terminé.

3.3 Processus d'assurance de la qualité – processus établi afin d'assurer l'exactitude et l'intégrité des services de traduction et de révision fournis à l'ARC.

4. Exigences de sécurité

Le soumissionnaire doit proposer un processus qui assurera que les méthodes précisées à la sous-section 3.8 « Transmission des textes » de l'Annexe A pour acheminer les documents traduits ou révisés dans les délais attendus sont respectées. La proposition doit contenir des renseignements décrivant les installations et la structure organisationnelle du soumissionnaire et la manière dont il satisfera aux exigences de sécurité conformément au point 7.7, Exigences relatives à la sécurité.



Formulaire C-1 : Profil du gestionnaire client

Détails	Réponse du soumissionnaire
Nom du gestionnaire client	
Nom de la (des) compagnie(s) où le gestionnaire client a acquis son expérience professionnelle de gestionnaire client	
Brève description de chaque expérience professionnelle de gestionnaire client et comment elle est reliée à la qualification requise en matière d'expérience, y compris les défis en matière d'approvisionnement et de livraison	
<p><u>Projet de référence n°1 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministère/organisation; • Compte de mots du document source; • Brève description du texte; • Date de début et date de fin du projet; • Rôles et responsabilités de l'entrepreneur dans le projet de traduction; • Références : noms des personnes-ressources, numéros de téléphone actuels et adresses courriel. 	
<p><u>Projet de référence n°2 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministère/organisation; • Compte de mots du document source; • Brève description du texte; • Date de début et date de fin du projet; • Rôles et responsabilités de l'entrepreneur dans le projet de traduction; • Références : noms des personnes-ressources, numéros de téléphone actuels et adresses courriel. 	
<p><u>Projet de référence n°3 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministère/organisation; • Compte de mots du document source; • Brève description du texte; • Date de début et date de fin du projet; • Rôles et responsabilités de l'entrepreneur dans le projet de traduction; • Références : noms des personnes-ressources, numéros de téléphone actuels et adresses courriel. 	

Remarque : L'ARC communiquera avec les personnes-ressources des projets pour évaluer le niveau de satisfaction du client. (Voir l'Appendice 2 : Critères de cotation numérique pour des précisions sur la manière d'évaluer la satisfaction du client.)



S'il existe des écarts entre les renseignements donnés par le soumissionnaire et ceux fournis par la personne-ressource du client, les renseignements fournis par la personne-ressource auront préséance.



Formulaire C-2 : Profil de l'examineur de la qualité

Détails	Réponse du soumissionnaire
Nom de l'examineur de la qualité	
Titre du diplôme, nom de l'établissement qui l'a délivré et année d'obtention	
Principal domaine d'études (Remarque : l'ARC se réserve le droit de demander une preuve du diplôme ou du titre.)	
Nom de la (des) compagnie(s) où l'examineur a acquis une expérience professionnelle en assurance de la qualité	
Brève description des fonctions qu'exerçait l'examineur de la qualité dans ce(s) poste(s) et comment elles sont reliées à la qualification requise en matière d'expérience	
Années d'expérience de travail dans le domaine de l'assurance de la qualité, y compris les dates de début et de fin	
Références : noms des personnes-ressources, numéros de téléphone actuels et adresses courriel	

Remarque : Le soumissionnaire doit fournir les coordonnées d'autant de personnes-ressources que nécessaire pour démontrer l'expérience requise. Aux fins de vérification seulement, l'ARC peut communiquer avec les personnes-ressources qui connaissent l'expérience de travail de la ressource proposée. S'il existe des écarts entre les renseignements donnés par le soumissionnaire et ceux fournis par la personne-ressource du client, les renseignements fournis par la personne-ressource auront préséance.



Appendice 2 : Critères de cotation numérique

Seules les propositions qui satisfont aux exigences obligatoires précisées à l'Appendice 1 : Critères d'évaluation obligatoires seront notées selon les critères cotés par point ci-dessous.

Les propositions seront évaluées selon la manière dont elles satisfont aux exigences indiquées ci-dessous. Un mécanisme de cotation pondérée a été créé pour chaque critère coté. Les propositions qui répondent directement à chaque critère et qui contiennent au moins les renseignements demandés auront de meilleures chances d'obtenir une note élevée. Il incombe au soumissionnaire de fournir clairement et distinctement l'information demandée. Il n'est pas de la responsabilité de l'évaluateur de chercher l'information afin de pouvoir la coter.

Pour être jugée recevable, une proposition doit obtenir une note globale d'au moins 70 % (70/100).

<u>Critères d'évaluation</u>	<u>Évaluation de la réponse du soumissionnaire</u>
<p>1. Maturité de l'entreprise (maximum de 18 points)</p> <p>Évaluation de projets – Trois projets de traduction présentés dans l'Appendice 1 : Critères d'évaluation obligatoires, à la section 1 : Maturité de l'entreprise, qui ont été exécutés par le soumissionnaire, seront évalués en fonction de la satisfaction du client.</p> <p>La satisfaction du client sera mesurée en fonction de l'échelle suivante :</p> <p>0 – service médiocre; retards dans les délais et piètre qualité.</p> <p>1 – très mauvais service, certains retards dans les délais et/ou piètre qualité.</p> <p>2 –service plutôt mauvais, respect des délais, mais piètre qualité.</p> <p>3 – service moyennement satisfaisant, respect des délais et qualité d'ensemble acceptable. Cependant, le processus lié aux mesures correctives était insatisfaisant.</p> <p>4 – service satisfaisant, respect des délais et assurance de la qualité.</p> <p>5 – service très satisfaisant, dépassant les attentes du client au chapitre des délais et de la qualité.</p>	<p>Satisfaction du client – Qualité du travail et respect des délais de livraison (maximum de 6 points par projet)</p> <p><i>0 point</i> – Les références du soumissionnaire mentionnent que les délais préétablis de livraison du projet n'ont pas été respectés et/ou font part de la piètre qualité des services de traduction (cote 0 ou 1 sur une échelle de 0 à 5).</p> <p><i>3 points</i> – Les références du soumissionnaire mentionnent que les délais préétablis de livraison du projet ont été respectés, cependant les services de traduction étaient de piètre qualité (cote 2 sur une échelle de 0 à 5).</p> <p><i>4 points</i> – Les références du soumissionnaire mentionnent que les délais préétablis de livraison du projet ont été respectés et que la qualité d'ensemble des services de traduction n'était pas entièrement satisfaisante mais acceptable. Toutefois, les mesures correctives n'étaient pas satisfaisantes (cote 3 sur une échelle de 0 à 5).</p> <p><i>5 points</i> – Les références du soumissionnaire confirment le respect des délais de livraison du projet et la qualité satisfaisante des services de traduction. (cote 4 sur une échelle de 0 à 5).</p> <p><i>6 points</i> – Les références du soumissionnaire confirment le respect des délais de livraison du projet et l'excellente qualité des services de traduction. Le service a dépassé les attentes du client (cote 5 sur une échelle de 0 à 5).</p>



2. Capacités de l'entreprise

(maximum de 46 points)

Plan d'entreprise

Le soumissionnaire doit fournir un plan d'entreprise et proposer comment il aidera l'ARC à répondre à ses besoins en matière de traduction et de révision dans le cadre du contrat décrit dans cette DDP. Le soumissionnaire doit décrire sa stratégie de recrutement et de perfectionnement ainsi que son plan de dotation. Le plan doit décrire le soutien technique et administratif, les capacités d'établissement de rapports statistiques, ainsi que le système de gestion de la traduction utilisé.

Traducteurs/réviseurs et examinateurs de la qualité

Les réponses seront évaluées et cotées selon la capacité du soumissionnaire à démontrer qu'il peut gérer des services de traduction et de révision de l'ordre de 70 000 mots par jour (comme le décrit la section 3.5 de l'Annexe A.

Les délais de livraison attendus et les niveaux de service requis sont décrits respectivement aux sections 3.1, 3.2 et 3.3 de l'Annexe A.

Le soumissionnaire obtiendra des points s'il propose, pour traduire ou réviser les documents de l'ARC, un nombre de traducteurs internes qualifiés qui dépasse le nombre minimum obligatoire de 25.

Pour que des points soient accordés, les ressources additionnelles doivent répondre aux exigences énoncées dans le critère 2.3, Traducteurs, dans l'Appendice 1.

Dans sa réponse à ce critère, le soumissionnaire doit inclure les traducteurs additionnels dans le Formulaire C-3 de l'Appendice 1 : Profil des traducteurs.

Le soumissionnaire obtiendra des points s'il propose un nombre d'examineurs de la

Plan d'entreprise (maximum de 16 points)

Des points pour chacun des éléments énumérés ci-dessous seront accordés selon que le soumissionnaire pourra démontrer sa capacité à satisfaire aux exigences de l'ARC, telles qu'énoncées dans l'Annexe A. Le soumissionnaire doit démontrer sa capacité de répondre aux exigences suivantes :

- Stratégie de recrutement et de perfectionnement et plan de dotation pour des traducteurs/réviseurs et des examinateurs de la qualité (5 points)
- Personnel de soutien technique et administratif (3 points)
- Capacités d'établissement de rapports statistiques (3 points)
- Système de gestion de la traduction (5 points)

Traducteurs/réviseurs et examinateurs de la qualité (maximum de 24 points)

5 points – Le nombre proposé de traducteurs/réviseurs et d'examineurs de la qualité internes est suffisant pour traiter le volume de commandes de l'ARC, soit 70 000 mots par jours, mais le soumissionnaire ne précise pas comment ceux-ci répondront aux exigences en matière de qualité de service et de livraison.

7 points – Le nombre proposé de traducteurs/réviseurs et d'examineurs de la qualité internes est suffisant pour traiter le volume de commandes de l'ARC, soit 70 000 mots par jour, et le soumissionnaire précise comment ceux-ci répondront aux exigences en matière de **qualité de service**.

7 points – Le nombre proposé de traducteurs/réviseurs et d'examineurs de la qualité internes est suffisant pour traiter le volume de commandes de l'ARC, soit 70 000 mots par jour, et le soumissionnaire précise comment ceux-ci répondront aux exigences en matière de **livraison**.

10 points – Le nombre proposé de traducteurs/réviseurs et d'examineurs de la qualité internes est suffisant pour traiter le volume de commandes de l'ARC, soit 70 000 mots par jour, et le soumissionnaire précise comment ceux-ci répondront aux exigences en matière de qualité de service et de livraison.



<p>qualité qui dépasse le nombre minimum obligatoire de 5.</p> <p>Pour que des points soient accordés, les ressources additionnelles doivent répondre aux exigences énoncées dans le critère 2.2, Examineurs de la qualité, dans l'Appendice 1.</p> <p>Dans sa réponse à ce critère, le soumissionnaire doit inclure les examinateurs de la qualité additionnels dans le Formulaire C-2 de l'Appendice 1 : Profil des examinateurs de la qualité.</p> <p>Gestionnaire client</p> <p>L'échelle suivante servira à mesurer le degré de satisfaction du rendement du gestionnaire client, selon la vérification effectuée auprès des personnes-ressources des projets (Formulaire C-1 « Profil du gestionnaire client ») :</p> <p>0 – insatisfaisant 1 – satisfaisant 2 – très satisfaisant</p>	<p><i>3 points</i> – Le nombre total de traducteurs/réviseurs internes est de 30 à 34.</p> <p><i>5 points</i> – Le nombre total de traducteurs/réviseurs internes est de 35 à 39.</p> <p><i>7 points</i> – Le nombre total de traducteurs/réviseurs internes de 40 ou plus.</p> <p><i>3 points</i> – Le nombre total d'examineurs de la qualité internes est de 7 ou 8.</p> <p><i>5 points</i> – Le nombre total d'examineurs de la qualité internes est de 9 ou 10.</p> <p><i>7 points</i> – Le nombre total d'examineurs de la qualité internes est 11 ou plus.</p> <p>Gestionnaire client (maximum de 6 points)</p> <p>Le degré de satisfaction à l'égard du rendement du gestionnaire client sera fondé sur le résultat obtenu au terme de vérifications effectuées auprès des personnes-ressources de trois projets. Chaque projet sera coté individuellement. La note totale sera la somme des notes obtenues pour chacun des projets.</p>
<p>3. Engagement envers la qualité ainsi que la formation et l'apprentissage</p> <p>(maximum de 26 points)</p> <p>Les réponses du soumissionnaire seront évaluées et les points seront accordés en fonction des critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un engagement envers la qualité et une culture de la qualité manifestes, notamment par des initiatives de leadership de la direction dont témoignent des communications axées sur la qualité à l'intention des gestionnaires hiérarchiques et des employés; la mise en place d'incitatifs et de programmes de reconnaissance axés sur la qualité; • Un engagement envers le maintien continu 	<p>Engagement envers la qualité (maximum de 7 points)</p> <p><i>0 point</i> – Le soumissionnaire ne démontre pas son engagement envers la qualité.</p> <p><i>2 points</i> – Le soumissionnaire démontre un certain engagement envers la qualité, mais ne donne pas de précisions quant aux initiatives de leadership de la direction ou aux incitatifs et programmes de reconnaissance axés sur la qualité.</p> <p><i>3-7 points</i> – Le soumissionnaire démontre son engagement envers la qualité (3 points) et un ou plusieurs des éléments suivants (2 points chacun) sont couverts dans la proposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les initiatives de leadership dont témoignent des communications axées sur la qualité à l'intention des cadres hiérarchiques et des employés;



<p>de programmes d'éducation, de formation et de sensibilisation en matière de qualité à l'intention des gestionnaires hiérarchiques et des employés. Le soumissionnaire doit décrire la nature et la portée ainsi que la fréquence de ces programmes, et un processus servant à déterminer les besoins de formation en cas de rendement insuffisant;</p> <ul style="list-style-type: none">• L'obtention d'une accréditation ou d'une attestation de la qualité reconnue par l'industrie. Le soumissionnaire doit décrire l'accréditation ou l'attestation obtenue et donner un aperçu du processus de qualification;• L'efficacité confirmée des processus d'amélioration de la qualité et de recours hiérarchique interne en matière de résolution des problèmes liés à la qualité.	<ul style="list-style-type: none">• les incitatifs et les programmes de reconnaissance axés sur la qualité. <p>Qualité de l'éducation (maximum de 7 points)</p> <p><i>0 point</i> – Le soumissionnaire ne démontre pas son engagement envers la qualité de l'éducation.</p> <p><i>2 points</i> – Le soumissionnaire démontre son engagement envers la qualité de l'éducation, mais ne précise pas la nature, la portée ni la fréquence des programmes de formation, et ne décrit pas en détail le processus servant à déterminer les besoins de formation en cas de rendement insuffisant.</p> <p><i>4 points</i> – Le soumissionnaire démontre son engagement envers la qualité de l'éducation et précise un seul des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• la nature et la portée de la formation;• la fréquence des programmes de formation;• un processus servant à déterminer les besoins de formation en cas de rendement insuffisant. <p><i>6 points</i> – Le soumissionnaire démontre son engagement envers la qualité de l'éducation et précise deux des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• la nature et la portée de la formation;• la fréquence des programmes de formation;• le processus servant à déterminer les besoins de formation en cas de rendement insuffisant. <p><i>7 points</i> – Le soumissionnaire démontre son engagement envers la qualité de l'éducation et précise la nature, la portée et la fréquence des programmes de formation. Il décrit aussi en détail le processus servant à déterminer les besoins de formation en cas de rendement insuffisant.</p> <p>Accréditation de qualité (maximum de 5 points)</p> <p><i>0 point</i> – Le soumissionnaire ne fournit aucune accréditation de la qualité.</p> <p><i>3 points</i> – Le soumissionnaire fournit son accréditation de la qualité, mais ne donne pas la description du processus de qualification.</p> <p><i>5 points</i> – Le soumissionnaire fournit son accréditation de la qualité et donne la description du processus de qualification.</p> <p>Amélioration de la qualité (maximum de 7 points)</p>
---	--



	<p><i>0 point</i> – Le soumissionnaire ne présente aucun processus efficace d'amélioration de la qualité.</p> <p><i>3 points</i> – Le soumissionnaire démontre qu'un processus d'amélioration de la qualité est en place, mais il ne présente pas de processus de recours hiérarchique.</p> <p><i>5 points</i> – Le soumissionnaire démontre que des processus d'amélioration de la qualité sont en place, y compris un processus de recours hiérarchique. Toutefois, les processus sont définis mais ne fournissent pas de détails quant à la résolution des problèmes liés à la qualité.</p> <p><i>7 points</i> – Le soumissionnaire démontre pleinement l'efficacité de ses processus d'amélioration de la qualité, notamment le processus de recours hiérarchique. Les processus sont clairement définis et fournissent des détails quant à la résolution des problèmes liés à la qualité.</p>
<p>Les deux critères suivants valent 10 points au total.</p>	
<p>4. Expérience en matière de commerce électronique</p> <p>(Maximum de 5 points)</p> <p>Le soumissionnaire doit décrire son expérience en matière de commerce électronique (p. ex., la transmission de commandes par voie électronique), y compris une description de la façon dont il utilise le commerce électronique pour appuyer ses clients en vue de répondre à leurs exigences opérationnelles.</p>	<p>Expérience en matière de commerce électronique (maximum de 5 points)</p> <p><i>0 point</i> – Le soumissionnaire ne fournit aucun renseignement permettant d'évaluer son niveau d'expérience en matière de commerce électronique.</p> <p><i>3 points</i> – Le soumissionnaire démontre une certaine expérience en matière de commerce électronique, mais il ne donne aucun exemple ou aucune référence. Les capacités techniques du soumissionnaire et la technologie qu'il utilise ne sont pas expliquées.</p> <p><i>5 points</i> – Le soumissionnaire démontre une vaste expérience en matière de commerce électronique. Il donne des exemples et des références. Les capacités techniques du soumissionnaire et la technologie qu'il utilise sont bien expliquées.</p>
<p>5. Stratégie environnementale (Maximum de 5 points)</p> <p>Un service écologique est un service obtenu auprès d'un fournisseur ayant une politique opérationnelle écologique et dont les pratiques internes favorisent la durabilité de l'environnement.</p>	<p>Service écologique (maximum de 5 points)</p> <p><i>0 point</i> – Le soumissionnaire ne fait pas mention de sa stratégie environnementale.</p> <p><i>2 points</i> – Le soumissionnaire décrit sa stratégie environnementale, mais ne précise pas la façon dont ses produits ou services réduisent les répercussions négatives possibles sur l'environnement.</p>



Le soumissionnaire doit décrire la façon dont ses produits ou services réduisent les répercussions négatives possibles sur l'environnement. Il doit décrire sa stratégie environnementale et montrer comment elle réduit les effets négatifs sur l'environnement. Le soumissionnaire doit également préciser sa stratégie de réduction des déchets, son niveau de conformité à la norme ISO 14001 (ou l'équivalent), ses pratiques opérationnelles exemplaires ou d'autres initiatives qu'il met en œuvre pour éliminer ou réduire l'impact négatif de ses activités sur l'environnement.

3 points – Le soumissionnaire décrit sa stratégie environnementale et précise la façon dont ses produits ou services réduisent les répercussions négatives possibles sur l'environnement.

4 points – Le soumissionnaire décrit sa stratégie environnementale et précise la façon dont ses produits ou services réduisent les répercussions négatives sur l'environnement, y compris ses pratiques opérationnelles exemplaires ou d'autres initiatives qu'il met en œuvre pour éliminer ou réduire l'impact négatif de ses activités sur l'environnement.

5 points – Le soumissionnaire décrit sa stratégie environnementale et précise la façon dont ses produits ou services réduisent les répercussions négatives sur l'environnement, y compris sa stratégie de réduction des déchets, son niveau de conformité à la norme ISO 14001 (ou l'équivalent), ses pratiques opérationnelles exemplaires ou d'autres initiatives qu'il met en œuvre pour éliminer ou réduire l'impact négatif de ses activités sur l'environnement.



Appendice 3 : Proposition financière

Les soumissionnaires doivent proposer des taux unitaires fermes tout compris en dollars canadiens, TPS ou TVH en sus, selon le cas, pour la prestation de services de traduction et de révision décrits à l'Annexe A : Énoncé des travaux.



Services de traduction				
	Tarif au mot			
Catégorie	Régulier	Urgent	Tarif majoré	Coût total
Administration générale et opérations (niveau 1)	\$ _____ (A)	\$ _____ (B)	\$ _____ (C)	
Pondération	55 %	10 %	5 %	
Tarif pondéré	(A)*55 % \$ _____ (D)	(B)*10 % \$ _____ (E)	(C)*5 % \$ _____ (F)	D+E+F \$ _____ (G)
Spécialisé (niveau 2)	\$ _____ (H)	\$ _____ (I)	\$ _____ (J)	
Pondération	20 %	5 %	2 %	
Tarif pondéré	(H)*20 % \$ _____ (K)	(I)*5 % \$ _____ (L)	(J)*2 % \$ _____ (M)	K+L+M \$ _____ (N)
Tarif total pondéré des services de traduction				G+N \$ _____ (O)
Services de révision				
	Tarif au mot			
Catégorie	Régulier	Urgent	Tarif majoré	Coût total
Administration générale et opérations (niveau 1)	\$ _____ (A1)	\$ _____ (B1)	\$ _____ (C1)	
Pondération	0,5 %	0,5 %	0,5 %	
Tarif pondéré	(A1)*0,5 % \$ _____ (D1)	(B1)*0,5 % \$ _____ (E1)	(C1)*0,5 % \$ _____ (F1)	D1+E1+F1 \$ _____ (G1)
Spécialisé (niveau 2)	\$ _____ (H1)	\$ _____ (I1)	\$ _____ (J1)	
Pondération	0,5 %	0,5 %	0,5 %	
Tarif pondéré	(H1)*0,5 % \$ _____ (K1)	(I1)*0,5 % \$ _____ (L1)	(J1)*0,5 % \$ _____ (M1)	K1+L1+M1 \$ _____ (N1)
Tarif total pondéré des services de révision				G1+N1 \$ _____ (O1)
Tarif total pondéré des services de traduction et de révision				O +O1 \$ _____



PARTIE 7 Modèle de contrat

Le présent document comporte une exigence en matière de sécurité.

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

7.1 Révision du nom du ministère

Les références au ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux ou au ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux contenus dans toute condition ou clause du présent document doivent être interprétées comme des références au commissaire du revenu ou à l'Agence du revenu du Canada, selon le cas, à l'exception des clauses suivantes :

- i. Clauses et conditions uniformisées; et
- ii. Exigences relatives à la sécurité.

7.2 Restructuration de l'Agence

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

7.3 Besoin

L'entrepreneur doit réaliser les travaux conformément à l'Énoncé des travaux (EDT à l'Annexe A ci-jointe et faisant partie du contrat).

7.3.1 Option de prolongation du contrat

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

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

7.4 Période du contrat

La période du contrat est à partir de l'octroi du contrat jusqu'au 31 octobre 2018 inclusivement.

7.5 Clauses et conditions uniformisées A0000C (2012-07-16)

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

Le guide est disponible sur le site Web de TPSGC : [Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat](#).

Les clauses suivantes sont intégrées à titre de référence :



Référence du CCUA	Titre de la clause	Date
A2000C Or A2001C	Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien) Foreign Nationals (Foreign Contractor) Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)	2006-06-16 2006-06-16
A3015C	Certifications	2014-06-26
A9065C	Insigne d'identité	2006-06-16
A9068C	Règlements concernant les emplacements du gouvernement	2010-01-11
A9113C	Manipulation de renseignements personnels	2014-11-27
A9117C	T1204 - demande directe du ministère client	2007-11-30
B9028C	Accès aux installations et à l'équipement	2007-05-25
C6000C	Limite de prix	2011-05-16
C2000C	Taxes - entrepreneur établi à l'étranger	2007-11-30
C2605C	Droits de douane et taxes de vente du Canada - entrepreneur établi à l'étranger	2008-05-12
G1005C	Assurances	2008-05-12
H1001C	Paiement multiples	2008-05-12

7.6 Conditions générales

2035 (2014-09-25), Conditions générales – besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

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

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

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

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

L'article 22 intitulé «Confidentialité»,

- Le paragraphe 5 est par la présente modifié afin de supprimer : Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et insérer l'Agence du revenu du Canada (ARC).
- Le paragraphe 6 est par la présente modifié afin de supprimer : « Le Manuel de la sécurité industrielle de TPSGC et ses suppléments», et insérer « les Exigences en matière de sécurité pour la protection des renseignements de nature délicate » émises par l'ARC, Direction de la sécurité et des affaires internes. Le reste de l'article 23 demeure inchangé.

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

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



7.7 Exigences relatives à la sécurité

Les exigences relatives à la sécurité qui suivent (LVERS et autres clauses connexes) s'appliquent et font partie du contrat.

Cote de protection et (ou) production des documents – avec systèmes d'ordinateurs

1. Les membres du personnel de l'entrepreneur devant avoir accès à des renseignements ou à des biens classifiés, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent tous détenir une cote de sécurité du personnel en vigueur au niveau Secret, délivrée par la Direction de la sécurité et des affaires internes (DSAI) de l'Agence du revenu du Canada (ARC) ou la Direction de la sécurité industrielle canadienne et internationale (DSICI) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
2. L'entrepreneur ne doit pas emporter de renseignements ou de biens classifiés hors des établissements de travail visés et approuvés, et l'entrepreneur doit s'assurer que son personnel est au courant de cette restriction et qu'il la respecte.
3. Le traitement de documents classifiés sur des systèmes d'ordinateurs n'est pas autorisé dans le cadre de ce contrat tant que l'Agence du revenu du Canada (ARC) n'aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées au niveau Secret.
4. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité ne doivent pas être attribués sans l'autorisation écrite préalable de l'ARC.
5. L'entrepreneur doit respecter les dispositions suivantes :
 - la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS), annexée comme Annexe C du contrat; et
 - les exigences de sécurité pour la protection des renseignements de nature délicate (24 Juillet 2013) émises par l'ARC, Direction de la sécurité et des affaires internes, peuvent être trouvées à l'adresse suivante : <http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/prcrmnt/scrtyrqrmnts-fra.html>.



7.8 Responsables

7.8.1 Autorité contractante A1024C (2007-05-25)

L'autorité contractante pour le contrat est :

Nom : Henrik Schwerdtfeger

Numéro de téléphone : (613) 608-6997

Numéro de télécopieur : (613) 948-2459

Adresse courriel : Henrik.Schwerdtfeger@cra-arc.gc.ca

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

7.8.2 Chargé de projet A1024C (2007-05-25)

À être effectué à l'attribution du contrat.

Nom :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur :

Adresse courriel :

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

7.8.3 Bureau des services d'acquisition de l'ARC

À remplir à l'attribution du contrat.

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur :

Adresse courriel :

Le Bureau des services d'acquisition de l'ARC apporte un soutien national aux acheteurs de l'ARC, à l'autorité contractante de l'ARC et au soumissionnaire.



7.8.4 REPRÉSENTANT SYNERGIE DE L'ENTREPRENEUR

À être effectué à l'attribution du contrat.

Personne-ressource Synergie :

Numéro de téléphone sans frais :

Numéro de télécopieur :

Adresse courriel :

Représentant de l'entrepreneur pour les questions liées à Synergie.

7.8.5 Représentant de l'entrepreneur

À être effectué à l'attribution du contrat.

Nom :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur :

Adresse courriel :

Représentant de l'entrepreneur pour le contrat.

7.9 Valeur minimale du contrat

1. Dans cette clause,

« valeur maximale du contrat » signifie le montant précisé à la page couverture du contrat; et

« valeur minimale du contrat » s'entend de la somme de 431 500,00 \$, toutes taxes comprises.
2. L'obligation du Canada en vertu du contrat consiste à demander des travaux pour un montant de la valeur minimale du contrat ou, à l'option du Canada, de payer l'entrepreneur à la fin du contrat conformément au paragraphe 3. En contrepartie d'une telle obligation, l'entrepreneur accepte d'être prêt tout au long du contrat à effectuer les travaux décrits dans ce contrat. La responsabilité maximale du Canada à l'égard des travaux accomplis en vertu du contrat ne doit pas dépasser la valeur maximale du contrat, sauf si une augmentation est autorisée par écrit par l'autorité contractante.
3. Si le Canada ne demande pas de travaux pour un montant correspondant à la valeur minimale du contrat pendant la période du contrat, le Canada doit payer à l'entrepreneur la différence entre la valeur minimale du contrat et le coût total des travaux demandés.
4. Le Canada n'aura aucune obligation envers l'entrepreneur en vertu de cette clause si le Canada met fin au contrat, en totalité ou en partie, pour défaut d'exécution.



7.10 Protocole d'identification de l'entrepreneur

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

Le représentant de l'entrepreneur qui assiste à une rencontre interne ou externe du Gouvernement du Canada doit s'identifier comme étant le représentant de l'entrepreneur avant que la rencontre ne débute afin que chaque participant soit au courant que les participants ne sont pas tous des employés du gouvernement.

Au cours de l'exécution de n'importe quel travail sur un site du Gouvernement du Canada, chaque représentant de l'entrepreneur doit en tout temps être clairement identifié en tant que représentant de l'entrepreneur.

Si le représentant de l'entrepreneur doit se servir du système de courrier électronique dans l'exécution du travail, l'individu devra alors clairement s'identifier comme un employé non gouvernemental dans tous les courriers électroniques dans le bloc de signature ainsi que sous « propriétés ». Ce protocole d'identification devra aussi être utilisé dans toute autre correspondance, communication et documentation.

7.11 Frais de déplacement et de subsistance

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

7.12 Livraison

L'autorité du projet doit recevoir les produits à livrer à l'heure et à l'endroit précisés.

7.13 Lieu de l'exécution des travaux

Le travail sera exécuté dans le local de l'entrepreneur.

7.14 Divulgence de renseignements

Le soumissionnaire accepte de divulguer les renseignements suivants contenus dans son contrat aux employés, agents et fonctionnaires de l'ARC au moyen de l'outil interne de commerce électronique de l'ARC :

- les modalités du contrat;
- le NEA, le nom et les coordonnées du soumissionnaire;
- le profil d'entreprise du soumissionnaire;
- le niveau de l'attestation de sécurité du soumissionnaire;
- les catégories de personnel engagé par le soumissionnaire;
- le taux fixe tout compris par mot pour chaque catégorie énumérée à l'Annexe B : Base de paiement.

Le soumissionnaire accepte en outre qu'il n'aura aucun droit de poursuite contre Sa Majesté, la ministre, les employés, agents et fonctionnaires de l'ARC pour ce qui est de la divulgation des renseignements énumérés ci-dessus au moyen de l'outil interne de commerce électronique de l'ARC et qu'il indemniserà Sa Majesté, la ministre, les employés, agents et fonctionnaires de l'ARC de ces actions, poursuites, demandes ou droits de poursuite invoqués par n'importe qui à la suite d'une telle divulgation.

L'ARC ne sera pas responsable des erreurs, des incohérences ou des omissions dans les renseignements divulgués. Si le soumissionnaire trouve des erreurs, des incohérences ou des omissions, il accepte d'aviser l'autorité contractante de l'ARC immédiatement.



7.15 Dommages-intérêts pour la non-conformité avec Synergie

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

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

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

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

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

- b) L'ARC et l'entrepreneur conviennent que le montant prédéterminé représente l'estimation la plus près des pertes encourues par le Canada dans l'éventualité d'un tel manquement et que ce montant ne constitue pas une pénalité et ne doit pas être perçu comme tel.
- c) L'ARC aura le droit de retenir, de se faire rembourser, de déduire ou de se faire compenser des sommes dues à n'importe quel moment de l'ARC à l'entrepreneur de tous dommages-intérêts exigibles et non payés conformément à cette section.
- d) Ces dispositions ne doivent en aucun cas être perçues comme limitant les droits et recours auxquels l'ARC pourrait autrement se prévaloir conformément au contrat.

7.16 Base de paiement

Le soumissionnaire sera payé selon un taux fixe tout compris par mot en dollars canadiens, rendu droits acquittés (RDA), droits douaniers et taxes d'accise compris, s'il y a lieu, TPS/TVH en sus, selon le cas, et transport compris, pour la fourniture et la livraison de services de traduction et de révision, au fur et à mesure des besoins, conformément à l'Annexe B : Base de paiement.

7.17 Instructions pour la facturation

Chaque facture doit être appuyée par les documents suivants :

- a) nom du soumissionnaire;
- b) adresse;
- c) numéro d'inscription à la TPS/TVH;
- d) numéro de PCO;
- e) nom de l'acheteur de l'ARC;
- f) numéro de facture;
- g) date où le service a été rendu;
- h) description du service;
- i) coût (avant taxes), montant des taxes et total (comprenant les taxes) à facturer sur la carte d'achat.



1. Les factures doivent être distribuées comme suit :
 - a) L'original et une (1) copie doivent être envoyés au responsable du projet du contrat, mentionné à l'article « Responsables », aux fins d'attestation et de paiement.
 - b) Une (1) copie doit être envoyée à l'autorité contractante, identifiée à la section « Autorités » du contrat.
 - c) Une (1) copie doit être envoyée à l'acheteur de l'ARC.

7.18 Mode de paiement

L'entrepreneur sera payé par carte de crédit. Toutes les communications concernant le mode de paiement précis, y compris les changements qui y seront apportés, seront effectuées par écrit au moyen d'un courriel, puisque le Canada ne souhaite pas modifier officiellement ce contrat si le mode de paiement est changé.

À sa seule discrétion, le Canada peut changer le mode de paiement en tout temps pendant la durée du contrat, y compris toute prolongation de ce dernier, pour l'un ou l'autre des deux modes de paiement énoncés ci-dessus.

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

7.18.1 Paiement par carte de crédit

L'entrepreneur devra accepter les cartes d'achat du gouvernement du Canada (cartes de crédit) pour le paiement des produits et des services décrits dans le présent document. Les paiements par carte de crédit ne seront pas assujettis à l'article 16 « Période de paiement » et à l'article 17 « Intérêt sur les comptes en souffrance », tel qu'il est établi dans les conditions générales 2035 (2014-09-25) faisant partie du présent contrat.

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

7.19 Attestations

Le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ainsi que la coopération constante quant aux renseignements connexes sont des conditions du contrat. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat. En cas de manquement à toute déclaration de la part de l'entrepreneur ou à fournir les renseignements connexes, ou encore si on constate que les attestations qu'il a fournies avec sa soumission comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier le contrat pour manquement conformément aux dispositions du contrat en la matière.

7.19.1 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – manquement de la part de l'entrepreneur

Lorsqu'un Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi a été conclu avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Travail, l'entrepreneur reconnaît et s'engage à ce que cet accord demeure valide pendant toute la durée du contrat. Si l'Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi devient invalide, le nom de l'entrepreneur sera ajouté à la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée » du PCF. L'imposition d'une telle sanction par EDSC fera en sorte que l'entrepreneur sera considéré non conforme aux modalités du contrat.



7.20 Document sur la confidentialité

L'entrepreneur, à titre de personne employée par Sa Majesté la Reine du chef du Canada, doit signer l'attestation figurant à l'Annexe D : Certifications de confidentialité, afin de confirmer qu'il a lu les articles 239 et 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et les articles 295 et 328 de la *Loi sur la taxe d'accise*, qu'il comprend qu'il est assujéti aux dispositions susmentionnées et qu'il s'engage à les respecter. Ces articles de lois peuvent être consultés à l'adresse Web suivante : (<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/l-3.3/> et <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/e-15/>).

L'entrepreneur aura recours aux services des personnes requises pour exécuter ses responsabilités en vertu du présent contrat. Si l'entrepreneur embauche de telles personnes ou s'il conclut un contrat de services avec ces dernières, il sera également tenu de payer leur rémunération et toutes les dépenses connexes. De plus, l'entrepreneur embauchera des personnes dont les services seront utilisés pour le compte de Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux fins des articles 239 et 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et des articles 295 et 328 de la *Loi sur la taxe d'accise*. Chaque personne embauchée par l'entrepreneur devra, à titre de condition préalable visant à aider l'entrepreneur dans l'exécution de ses responsabilités en vertu du présent contrat, signer l'attestation figurant à l'Annexe D ci-jointe, afin de confirmer qu'il a lu les articles 239 et 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et les articles 295 et 328 de la *Loi sur la taxe d'accise* et qu'il comprend qu'il est assujéti aux dispositions susmentionnées.

L'entrepreneur doit fournir des copies de l'ensemble des documents de reconnaissance exécutés à l'autorité contractante désignée dans la présente, avant d'entamer les travaux en vertu du présent contrat.

7.21 Coentreprises

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

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

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

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

S'il s'agit d'une coentreprise contractuelle, les paiements qui lui sont dus doivent tous être versés au membre principal de la coentreprise par l'Agence du revenu du Canada. Tout paiement versé au membre principal de la coentreprise sera réputé l'avoir été à la coentreprise et constituera une libération à l'égard de l'ensemble des membres de la coentreprise.

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



7.22 Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant de l'information sur son statut en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPFP), l'entrepreneur a accepté que cette information soit publiée sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive des marchés.

7.23 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur en _____ et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

7.24 Ordre de priorité des documents A9140C (2007-05-25)

En cas d'incompatibilité entre les textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure par la suite sur ladite liste.

1. les articles de la convention;
2. les conditions générales (2035 (2014-09-25) Conditions générales – besoins plus complexes de services);
3. l'Annexe A : Énoncé des travaux;
4. l'Annexe B : Base de paiement;
5. l'Annexe C : Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
6. l'Annexe D : Certifications de confidentialité;
7. l'Annexe E : Exigences concernant la solution Synergie de l'ARC;
8. l'Annexe F : Mise à l'essai de la validation de la conformité à Synergie (VCS);
9. le bon de commande (PCO) au moyen du système de commande Synergie ou un achat externe en dehors du système de commande Synergie;
10. la soumission de l'entrepreneur en date du _____ (insérer la date de la soumission), telle que modifiée le _____ (insérer la ou les date(s) de la ou des modification(s) s'il y a lieu).

7.25 Formation et initiation du personnel de l'entrepreneur

7.25.1 Formation et initiation du personnel de l'entrepreneur

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

7.25.2 Période d'initiation

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

7.26 Règlement extrajudiciaire des différends

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



En cas de différend entre les parties découlant du présent contrat ou lié à ce contrat ou de toute infraction au contrat, les parties conviennent de se rencontrer, de négocier de bonne foi et de tenter de résoudre le différend à l'amiable sans avoir recours aux tribunaux.

Si les parties ne réussissent pas à résoudre le différend au moyen de négociations dans les dix (10) jours ouvrables, elles conviennent de faire appel à un seul médiateur sélectionné conjointement par les parties afin de faciliter le règlement du différend. Le médiateur sera choisi à partir d'une liste des médiateurs qualifiés, tenue à jour par l'Agence du revenu du Canada. Tous les coûts seront assumés à parts égales par les parties en litige.

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

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

7.26.1 Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA)

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

7.26.2 Administration du contrat

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



Annexes

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

Annexe A : Énoncé des travaux

Annexe B : Base de paiement

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

Annexe D : Certifications de confidentialité

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

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



Annexe A : Énoncé des travaux

Titre : Services de traduction et de révision

1.0. Aperçu

1.1 Objectif

L'Agence du revenu du Canada (ARC) s'est engagée à gérer sagement ses dépenses annuelles. Elle déploie tous les efforts possibles pour optimiser l'utilisation des deniers publics en réduisant les coûts tout en fournissant un guichet unique pour l'obtention de services de qualité en temps opportun.

L'objectif est de fournir à l'ARC des services de traduction et de révision normalisés, de qualité et rapides dans les deux langues officielles du Canada, soit le français et l'anglais.

1.2 Contexte

L'ARC est une agence du gouvernement fédéral qui est chargée d'administrer les impôts, les prestations et les programmes semblables. Elle est aussi responsable d'assurer le respect des lois fiscales au nom des gouvernements dans l'ensemble du Canada. L'ARC contribue ainsi au bien-être économique et social des Canadiens.

L'ARC compte 12 directions générales à l'Administration centrale dans la région de la capitale nationale et cinq bureaux régionaux répartis comme suit : Atlantique, Québec, Ontario, Prairies et Pacifique. Elle a également des centres fiscaux et des bureaux de services fiscaux répartis dans tout le pays.

Chaque année entre 2011 et 2015, l'ARC a eu en moyenne 17,9 millions de mots à traduire, dont 16,8 de l'anglais au français et 1,1 million du français à l'anglais. Des services de révision pour un petit nombre de mots ont aussi été requis de temps à autre. Ce volume d'activités est fondé sur l'utilisation des services dans le passé et est fourni uniquement à titre informatif. Il ne représente en aucun cas une forme d'engagement à l'égard des volumes d'activités à venir.

1.3 Mise en œuvre

Le fournisseur doit être inscrit au réseau de fournisseurs Ariba et doit envoyer son catalogue de services électroniquement et dans le format exigé ci-dessous. Toutes les commandes placées aux termes de ce contrat seront transmises par l'intermédiaire du réseau de fournisseurs Ariba. L'entrepreneur doit être prêt à commencer à recevoir et à exécuter les commandes de l'ARC dès le 16 octobre 2016.

2.0 Environnement technique, opérationnel et organisationnel

Les processus, les modèles, les méthodes et les cadres proposés par l'entrepreneur dans sa proposition technique peuvent être incorporés au contrat obtenu, pendant la première année du contrat et selon les directives de l'ARC.

2.1 Entente et cadre en matière d'activités

Tous les services de traduction et de révision doivent être effectués dans les bureaux sécurisés de l'entrepreneur. Le recours à un fournisseur de services extérieur n'est pas permis dans le cadre du contrat, et le travail doit être fait intégralement et exclusivement par l'entrepreneur ou par les membres de la coentreprise (s'il y a lieu).

2.2 Méthode de gestion de la clientèle

Avant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit élaborer, mettre en œuvre et maintenir une méthode de gestion de la clientèle qui sera utilisée durant toute la durée du contrat. Cette méthode doit comprendre des processus et des outils appropriés pour soutenir la productivité et inclure au minimum ce qui suit :



- un système de répartition et de suivi du travail conçu pour assurer que du travail de qualité est livré de façon constante au niveau précisé dans l'énoncé des travaux (EDT), dans les délais attendus et en conformité avec toutes les exigences de sécurité;
- un processus de mesures correctives en place en tout temps qui sera suivi dans les cas de niveaux de service insatisfaisants à l'égard de l'un ou l'autre des éléments suivants :
 - qualité des textes traduits/révisés;
 - disponibilité des services;
 - efficacité de la méthode de gestion de la clientèle;
 - processus de passation des commandes (y compris les préavis d'une demande pour un service spécial);
 - système de distribution et de suivi du travail;
 - livraison du travail terminé.

2.3 Gestionnaire client

L'entrepreneur doit avoir une personne-ressource désignée pour l'ARC qui assurera la gestion centralisée des relations avec le client. L'entrepreneur doit garantir que le gestionnaire client est bilingue (français et anglais) et qu'il dispose du personnel de soutien technique et administratif requis afin de régler les problèmes techniques et administratifs et de répondre à toutes les préoccupations à ce sujet soulevées par l'ARC.

Le gestionnaire client doit :

- être disponible pour traiter et régler rapidement les problèmes soulevés par l'ARC;
- informer l'autorité contractante et le chargé de projet de toute fermeture, prévue ou non, des bureaux de l'entrepreneur;
- désigner quelqu'un qui assumera toutes ses responsabilités de gestionnaire client pendant son absence;
- résoudre les questions liées aux activités ainsi que les problèmes techniques et administratifs décelés dans l'exécution du contrat partout au Canada et en faire rapport, lorsque demandé par l'autorité contractante ou le chargé de projet;
- régler/résoudre les problèmes et les préoccupations soulevés concernant le soutien technique et administratif, conformément aux niveaux de service établis dans le contrat.

2.4 Heures de travail

L'entrepreneur doit fournir des services à tous les bureaux de l'ARC au Canada de 8 h à 18 h HNE (jours fériés exceptés), ce qui se traduira par un nombre acceptable d'heures de service dans chaque fuseau horaire au Canada. Exceptionnellement, l'entrepreneur pourra être appelé à travailler après les heures de bureau, les fins de semaine ou un jour férié. Cela sera considéré comme un service spécial.

L'heure limite quotidienne à laquelle l'ARC peut placer des commandes sera 15 h, heure locale. Les commandes soumises après l'heure limite seront horodatées par l'entrepreneur à 8 h HNE, le jour ouvrable suivant, et seront traitées en conséquence.

Dans les cas où une demande de service spécial ne peut pas être soumise avant l'heure limite de 15 h, l'entrepreneur établira, dans le cadre de sa méthode de gestion de la clientèle, un processus clair permettant à l'ARC de lui signifier sa demande à venir pour un service spécial.

2.5 Prise en charge des cartes d'achat



L'entrepreneur doit accepter les cartes de crédit que l'ARC utilise en temps normal pour effectuer tous les achats dans le cadre d'un contrat. L'entrepreneur doit fournir les renseignements de niveau 2, de même que le numéro de la commande de l'ARC.

Les renseignements de niveau 1 comprennent l'information de base que l'on trouve habituellement dans tout relevé de carte de crédit.

Les renseignements de niveau 2 comprennent l'information de niveau 1, plus le champ de renseignements sur les taxes de vente et les transactions (comportant généralement 16 caractères), qui donne de l'information sur ces dernières, comme le numéro de commande ou le nom de l'employé.

Des renseignements sur les commerçants MasterCard se trouvent à l'adresse suivante :

<http://www.mastercard.com/ca/merchant/fr/index.html>

2.6. Langues officielles

La prestation des services doit se faire dans les deux langues officielles. L'entrepreneur et ses ressources doivent être en mesure de communiquer avec le client, verbalement et par écrit, en français et en anglais.

2.7 Établissement de rapports

L'entrepreneur doit fournir à l'autorité contractante ou au chargé de projet, à ses frais, un rapport des données en MS Excel et autres formats électroniques, comme convenu.

L'ARC examinera les rapports, et l'autorité contractante et le chargé de projet pourront communiquer avec l'entrepreneur au sujet de la qualité du travail effectué. Celui-ci devra prendre des mesures correctives afin de régler tout problème de rendement relevé, à la satisfaction de l'ARC.

Les rapports réguliers incluent notamment :

- un rapport indiquant toute rétroaction reçue des utilisateurs de l'ARC (comportant le nom du demandeur/préparateur, la date et l'heure où la commande a été reçue et celles où la question a été réglée, une description de la question soulevée et du mode de règlement ainsi que les étapes de suivi visant à éviter que le problème se présente à nouveau);
- un rapport sur l'utilisation des services par région et par direction générale, soit un pour la traduction et un pour la révision (ceux-ci doivent inclure le nombre total de mots traduits et révisés, les coûts de chacun des services pour le mois ainsi que les totaux cumulatifs pour l'année);
- un rapport sur les pourcentages de commandes achevées à l'intérieur des délais de livraison attendus précisés au contrat.

Le Tableau A1 ci-dessous fait la liste des rapports que l'entrepreneur doit fournir à l'ARC :

Tableau A1

Nom du rapport	Description	Format	Fréquence	Échéance
Renseignements de niveau 2 sur les achats par carte de crédit	Les rapports doivent comprendre de l'information de niveau 1, plus le champ de renseignements sur les taxes de vente et les transactions (comportant généralement 16 caractères), qui donne de l'information sur	Excel, tableur	Mensuelle	cinq jours suivant la fin du mois



	ces dernières, comme le numéro de commande ou le nom de l'employé.			
Liste des traducteurs/réviseurs	Rapport sommaire comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • nom • qualifications et expérience • numéro de dossier valide aux fins de la sécurité • niveau de sécurité • date d'expiration de l'attestation de sécurité valide 	MS Word, tabulateur	Semestrielle	10 jours après les six premiers mois du contrat et tous les six mois par la suite
Liste des examinateurs de la qualité	Rapport sommaire comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • nom • qualifications et expérience • numéro de dossier valide aux fins de la sécurité • niveau de sécurité • date d'expiration de l'attestation de sécurité valide 	MS Word, tabulateur	Semestrielle	10 jours après les six premiers mois du contrat et tous les six mois par la suite
Avis d'embauche de nouvelles ressources ou de ressources de remplacement (traducteurs/réviseurs ou examinateurs de la qualité)	Avis écrit comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • nom • qualifications et expérience • numéro de dossier valide aux fins de la sécurité • niveau de sécurité • date d'expiration de l'attestation de sécurité valide Remarque : L'ARC doit recevoir l'avis avant que du travail soit confié au nouveau personnel.	MS Word, tabulateur	Au besoin	Dès que possible suivant l'embauche
Rapport sur la rétroaction provenant des clients	Rapport détaillé comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • numéro de commande • titre du document/demande • nom du demandeur/préparateur • description du problème (qualité, retour pour correction, etc.) • résumé des problèmes et des solutions • copie de la liste de contrôle de la qualité remplie pour chaque commande visée • statut du cas (en cours ou réglé) 	MS Word, tabulateur	Mensuelle	cinq jours suivant la fin du mois
Rapport sur l'utilisation des services par région et par direction générale	Rapport sommaire comprenant : <ul style="list-style-type: none"> • nombre de commandes pour la traduction et pour la révision par direction générale et par région • nombre de mots traduits et révisés par direction générale et par région • coût des services fournis pour le mois et 	Excel, tabulateur	Mensuelle	cinq jours suivant la fin du mois



	<p>totaux à ce jour</p> <ul style="list-style-type: none">• nombre de demandes non traitées par l'intermédiaire de Synergy (p. ex. demandes de service spécial reçues par télécopieur ou courriel)• montant total facturé manuellement• niveau de priorité de service (p. ex. régulier, urgent, spécial)			
Rapport sur le niveau de service	<ul style="list-style-type: none">• pourcentage des commandes achevées dans les délais de livraison attendus	Excel, tableur	Mensuelle	cinq jours suivant la fin du mois

2.8 Retours et remboursements

2.8.1 Retours

Dans le cas d'un service de traduction ou de révision insatisfaisant, l'ARC doit pouvoir exercer les options suivantes :

- retourner le texte pour correction sans frais supplémentaires;
- communiquer avec l'examineur de la qualité ou le traducteur en chef pour faciliter le processus de correction;
- demander à ce qu'un autre examinateur de la qualité ou traducteur en chef effectue les corrections ou réponde à toute future demande semblable;
- obtenir, dans certains cas, un remboursement partiel ou complet.

2.8.2 Remboursements

L'ARC pourra exiger un remboursement partiel ou complet pour une commande si l'entrepreneur, selon le cas :

- n'a pas respecté le délai de livraison attendu;
- livre un produit comportant des fautes majeures;
- livre un document insatisfaisant après qu'on lui a demandé de le corriger une première fois.

2.9 Logiciels requis et mise en page

Les logiciels qu'utilise l'ARC comprennent notamment les suivants :

- la suite Microsoft Office 2010 pour MS Word, MS PowerPoint, MS Excel, MS Publisher et MS Access;
- logiciels d'édition HTML comme DreamWeaver;
- Adobe – FrameMaker, Illustrator et OrgPlus 6.

À la demande de l'ARC, l'entrepreneur doit être prêt à se procurer et à pouvoir utiliser d'autres logiciels. Si les outils informatiques mentionnés plus haut changent (pour d'autres produits ou d'autres versions), l'entrepreneur recevra un préavis de 30 jours civils avant le changement.

L'entrepreneur devra utiliser des programmes de détection et d'élimination des virus et s'abstenir d'utiliser des codes non autorisés, par exemple pour le traitement de texte ou la création de tableaux. Il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la livraison sur support ou système électronique de ses traductions, exemptes de virus (le logiciel de détection et d'élimination des virus actuellement certifié par la Direction générale de l'informatique de l'ARC est McAfee Virus Scan, version 8.0, comprenant les derniers fichiers DAT).

L'entrepreneur doit utiliser un système de gestion de la traduction.

2.10 Bureaux, fournitures et équipement



L'entrepreneur doit s'assurer qu'il dispose des systèmes, de l'ensemble du matériel, des fournitures, des services, des logiciels et des instruments requis pour faire le travail.

L'entrepreneur doit avoir les systèmes et les réseaux informatiques requis pour traiter et stocker les renseignements en toute sécurité. Au minimum :

- Chaque employé doit accéder aux systèmes de l'entrepreneur par l'utilisation d'un Ci-usager qui lui est propre.
- Les mots de passe doivent être d'au moins 8 caractères; difficiles à deviner (ne doivent pas être un mot du dictionnaire); devraient contenir des lettres, des chiffres et des caractères spéciaux; devraient être changés régulièrement ou immédiatement si soupçonnés d'être compromis; doivent être connus seulement de l'utilisateur spécifique.
- Les économiseurs d'écran devraient automatiquement restreindre l'accès aux sessions après une période prédéfinie d'inactivité (il est recommandé entre 10 et 15 minutes) et doivent exiger un mot de passe pour reprendre la session en cours.
- Les réseaux traitant des données Protégées A ou B peuvent être reliés à d'autres réseaux à travers l'utilisation de pare-feu correctement configuré et endurcis.
- Les données Protégées C et Classifiées ne doivent pas être traitées sur des systèmes traitant des données de niveaux de sécurité inférieurs.
- Les réseaux et les systèmes traitant des renseignements Protégés C ou Classifiés ne doivent jamais être reliés à d'autres réseaux (p.ex. à l'Internet).
- Les dispositifs sans fil ne doivent pas être utilisés pour traiter ou transmettre des renseignements Protégés ou Classifiés.

L'entrepreneur doit avoir l'équipement nécessaire pour recevoir et envoyer les documents par l'entremise d'une interface Web sécurisée, par télécopieur, par courrier électronique, sur certains supports électroniques (lecteur zip, CD/DVD, clés USB ou autre) et par service de messagerie.

L'entrepreneur doit disposer de suffisamment d'espace de travail pour pouvoir gérer la charge de travail engendrée par les demandes de l'ARC, y compris la fonction d'assurance de la qualité. L'équipement de l'installation doit inclure un télécopieur en bon état de fonctionnement pour recevoir des renseignements pouvant aller jusqu'à Protégé B et une connexion Internet pour recevoir et transmettre des textes, et pour consulter du matériel de référence supplémentaire (voir la section 3.8 Transmission des textes, Tableau A4 pour des renseignements supplémentaires).

2.10.1 Documents de référence supplémentaires

Les documents de référence suivants, y compris les modifications ou bulletins subséquents qui pourraient entrer en vigueur pendant la durée du contrat, font partie de l'EDT et doivent être utilisés dans l'administration et la prestation globales de tous les services de traduction et de révision :

- TERMIUM Plus (www.btb.termiumplus.gc.ca)
- les lois fédérales (<http://laws.justice.gc.ca/fr/index.html>);
- les ressources du site Web de l'ARC, par ex. les guides, formulaire, bulletins d'interprétation et circulaires d'information (www.canada.ca)
- les lexiques et bases de données terminologiques des systèmes de gestion des traductions de l'ARC (fournis par le chargé de projet)
- Autres références pour les textes en français
Pour le style, l'orthographe et la terminologie en français, l'entrepreneur doit utiliser les outils suivants :
 - le *Guide de rédaction du contenu du site Web Canada.ca* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada



- *Lignes directrices sur la rédaction à l'Agence du revenu du Canada* (disponible auprès du chargé de projet)
 - *Multidictionnaire des difficultés de la langue française*
 - *Le Petit Robert de la langue française*
 - *Le Robert-Collins*
 - *Les mots pour le traduire*
 - *Le guide du rédacteur*
- le lexique de l'ARC (disponible auprès du chargé de projet)
- Autres références pour les textes en anglais

Pour le style, l'orthographe et la terminologie en anglais, l'entrepreneur doit utiliser les outils suivants :

 - *The Canada.ca Web Content Style Guide* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
 - *Writing Guidelines at the CRA* (disponible auprès du chargé de projet)
 - *CRA glossary* (disponible auprès du chargé de projet)
 - *The Gregg Reference Manual*
 - *The Canadian Style*
 - *Canadian Oxford Dictionary*
 - *Editing Canadian English*

2.11 Communications

L'entrepreneur doit communiquer avec le préparateur identifié sur la commande générée par l'outil d'approvisionnement en ligne, plutôt qu'avec le demandeur, dans les cas suivants :

- il requiert une clarification concernant le contenu du document visé par la commande;
- il requiert une clarification concernant le public visé du document pour lequel des services sont requis;
- il requiert une clarification concernant la disponibilité de certains documents de référence;
- il faut résoudre un problème relatif aux services demandés pour une commande en particulier;
- il faut résoudre un problème lié à des services insatisfaisants.

Pour les questions d'ordre général sur le style et la terminologie de l'ARC qui ne trouvent pas réponse dans les documents de référence énumérés ci-dessus, l'entrepreneur peut communiquer avec le chargé de projet.

3.0 Services requis

3.1 Délais de livraison attendus

L'entrepreneur doit fournir des services de **traduction** et de **révision** en respectant les délais de livraison attendus indiqués au Tableau A2.

Tableau A2

Délais de livraison attendus

Type de services et niveaux de priorité	Nombre de mots					
	500 mots ou moins	501 à 1 000	1 001 à 2 000	2 001 à 4 000	4 001 à 10 000	10 001 à 15 000
Traduction						



Régulier	3,5 heures au maximum	7 heures au maximum	14 heures au maximum	3 jours au maximum	5 jours au maximum	8 jours au maximum
Urgent	2,5 heures au maximum	5 heures au maximum	7 heures au maximum	2 jours au maximum	3,5 jours au maximum	7 jours au maximum
Révision	Moins de 1 000 mots					
Régulier	2,5 heures au maximum	4,5 heures au maximum	1 jour au maximum	1,5 jour au maximum	3 jours au maximum	
Urgent	1,5 heure au maximum	2,5 heures au maximum	0,5 jour au maximum	1 jour au maximum	2,5 jours au maximum	
Nombre de mots						
Type de services et niveaux de priorité	15 001 à 20 000	20 001 à 25 000	25 001 à 30 000	30 001 à 35 000	35 000 à 40 000	
Traduction						
Régulier	10 jours au maximum	12 jours au maximum	14 jours au maximum	16 jours au maximum	18 jours au maximum	
Urgent	8 jours au maximum	10 jours au maximum	12 jours au maximum	14 jours au maximum	16 jours au maximum	
Révision						
Régulier	2,5 jours au maximum	4 jours au maximum	4,5 jours au maximum	5,5 jours au maximum	6 jours au maximum	
Urgent	1,5 jour au maximum	2,5 jours au maximum	4 jours au maximum	4,5 jours au maximum	5,5 jours au maximum	

Remarque

Les heures indiquées sont des heures ouvrables.

Les jours sont des jours ouvrables et comptent 10 heures de travail (de 8 h à 18 h) – voir le point 2.4 – Heures de travail.

3.1.1 Délais de livraison pour les services dépassant 40 000 mots

Pour les textes sources ou textes sélectionnés (surlignés) dépassant 40 000 mots, le délai de livraison attendu doit être calculé en ajoutant au temps requis pour traduire ou réviser 40 000 mots le temps prévu pour traduire ou réviser le nombre de mots qui dépasse 40 000. Par exemple, pour une demande de traduction régulière, le calcul est le suivant :

40 000 mots = 18 jours au maximum

4 500 mots = 5 jours au maximum

44 500 mots = 23 jours au maximum

3.1.2 Calcul du délai de livraison pour le service spécial

Exceptionnellement, l'ARC peut demander un service spécial (habituellement assorti d'un préavis). Dans de tels cas, on demandera à l'entrepreneur de prolonger ses heures de travail pour respecter le délai du client. Cela pourrait comprendre du travail après les heures ouvrables, la fin de semaine ou un jour férié. Le délai pour un service spécial de traduction ou



de révision sera calculé selon les délais de livraison attendus pour le service urgent établis au Tableau A2. Lorsqu'il accepte une demande de service spécial, l'entrepreneur informera le client du délai de livraison attendu et de la méthode de livraison, si cette dernière a lieu après les heures de travail régulières.

Exemples :

Exemple A :

Traduction de 700 mots soumise le mercredi à 17 h

Heure de livraison : mercredi à 22 h

Calcul :

Délai de livraison attendu pour 700 mots pour service urgent = 5 heures

5 heures sur un horaire de 24 heures/7 jours semaine : 5 heures le mercredi (17 h à 22 h) = heure de livraison mercredi 22 h

Exemple B :

Traduction de 6 000 mots soumise le vendredi à 10 h

Heure de livraison : samedi à 21 h

Calcul :

Délai de livraison attendu pour 6 000 mots pour service urgent = 3,5 jours

3,5 jours à 10 heures de travail par jour (3,5 x 10) = 35 heures

35 h heures sur un horaire de 24 heures/7 jours semaine : 14 heures le vendredi (10 h à 24 h) + 21 heures le samedi (0 h à 21 h) = heure de livraison samedi 21 h

3.1.3 Région géographique de travail

La plupart des commandes proviendront de la région de la capitale nationale. Toutefois, certaines demandes de services peuvent provenir de bureaux de l'ARC situés dans d'autres régions du Canada.

3.2 Services de traduction et de révision

3.2.1 Services de traduction

L'entrepreneur sera responsable de ce qui suit :

- Traduire de l'anglais au français ou du français à l'anglais tous les textes sources ou les textes sélectionnés (surlignés) envoyés pendant la durée du contrat.
- Traduire les textes sources ou les textes sélectionnés (surlignés) en tenant compte du ton, du style et de la terminologie utilisés par l'auteur.
- Traduire les textes sources ou les textes sélectionnés (surlignés) de façon à ce que le message soit transmis avec clarté et exactitude et soit approprié pour le public à qui il s'adresse, ce qui comprend l'exactitude au plan scientifique ou technique.
- Traduire les textes sources ou les textes sélectionnés (surlignés) en appliquant les directives et les principes suivants :
 - les lignes directrices énoncées dans le *Guide de rédaction du contenu du site Web Canada.ca* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, ainsi que les *Lignes directrices sur la rédaction à l'Agence du revenu du Canada* (le premier document a préséance sur le second lorsqu'une ligne directrice de l'ARC diffère);
 - les principes de base du langage clair et simple énoncées dans les *Lignes directrices sur la rédaction à l'Agence du revenu du Canada*;
- Traduire les textes sources ou les textes sélectionnés (surlignés) en s'assurant que la traduction ne contienne pas :



- de fautes d'orthographe, de grammaire ou de syntaxe; et
- de fautes majeures. Celles-ci comprennent notamment ce qui suit :
 - utilisation de mots de façon non uniforme — utiliser des mots différents pour décrire le même terme; cela est particulièrement important lorsque plusieurs traducteurs travaillent sur un texte volumineux
 - erreur d'interprétation — un terme traduit provenant du même champ lexical qui change l'intention du texte d'origine — p. ex., dans le texte original, « grande maison », dans la traduction, « château »
 - barbarisme — emploi de mots forgés ou déformés
 - solécisme — emploi d'une syntaxe qui n'existe pas dans la langue cible
 - contresens — mot ou phrase contraire à la signification exprimée dans le texte original
 - non-sens — traduction dépourvue de cohérence ou de sens dans la langue cible
 - ajout — emploi dans le texte traduit de mots, expressions ou concepts qui ne figurent pas dans le texte de départ
 - omission — le fait de ne pas rendre dans le texte traduit des mots, expressions ou concepts qui figurent dans le texte source;
- Traduire les textes se trouvant dans les icônes, les graphiques et les illustrations, en conservant le même format.
- Examiner toutes les traductions pour en assurer la qualité, comme le précise la section 3.3 ci-dessous, avant de les retourner à l'ARC dans les délais de livraison attendus.
- Assurer l'uniformité de la traduction des documents volumineux, en limitant autant que possible le nombre de traducteurs qui y travaillent et en effectuant une révision générale du texte traduit, pour assurer la qualité d'ensemble ainsi que l'uniformité de la terminologie et du style.
- Livrer le texte traduit en utilisant la même application que celle utilisée pour le texte source et en respectant le format, le style et la mise en page de celui-ci, à moins d'indication contraire.

3.2.2 Services de révision

L'entrepreneur sera responsable de ce qui suit :

- Réviser les textes sources ou les textes sélectionnés (surlignés) envoyés pendant la durée du contrat. Il y aura deux types de services de révision, soit :
 - révision unilingue — réviser un texte source ou sélectionné (surligné) dans une seule langue;
 - révision parallèle — comparaison exhaustive d'un texte source ou d'un texte sélectionné (surligné) avec le texte équivalent dans l'autre langue officielle et correction de celui-ci au chapitre de la forme et du contenu.
- Réviser les textes sources ou les textes sélectionnés (surlignés) en appliquant les directives et les principes suivants :
 - les lignes directrices énoncées dans le *Guide de rédaction du contenu du site Web Canada.ca* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, ainsi que les *Lignes directrices sur la rédaction à l'Agence du revenu du Canada* (le premier document a préséance sur le second lorsqu'une ligne directrice de l'ARC diffère);
 - les principes de base du langage clair et simple énoncées dans les *Lignes directrices sur la rédaction à l'Agence du revenu du Canada*;
- Réviser les textes sources ou les textes sélectionnés (surlignés) pour s'assurer :
 - qu'ils ne contiennent pas de fautes d'orthographe, de grammaire ou de syntaxe;
 - que la terminologie est uniforme et exacte tout au long du document (cela est particulièrement important lorsque plusieurs réviseurs travaillent sur un texte volumineux).
- Veiller à ce que tous les textes révisés soient examinés pour en assurer la qualité, comme le précise la section 3.3, avant d'être envoyés à l'ARC dans les délais de livraison attendus.



- Livrer le texte révisé en utilisant la même application que celle utilisée pour le texte source et en respectant le format, le style et la mise en page de celui-ci, à moins d'indication contraire.
- Réviser les textes se trouvant dans les icônes, les graphiques et les illustrations, en conservant le même format.
- Assurer l'uniformité des documents volumineux, en limitant autant que possible le nombre de réviseurs qui y travaillent et en effectuant une révision générale du texte révisé, pour assurer la qualité d'ensemble ainsi que l'uniformité de la terminologie et du style.

3.3 Assurance de la qualité

L'entrepreneur doit établir et mettre en œuvre un processus d'assurance de la qualité pour assurer l'exactitude et l'intégrité des services de traduction et de révision fournis à l'ARC.

Avant leur livraison, l'entrepreneur doit examiner la qualité de chaque texte traduit ou révisé. Le processus d'assurance de la qualité doit notamment comprendre :

- l'assurance que tous les textes sources et sélectionnés (surlignés) sont traduits ou révisés en entier conformément à la commande. Cela comprend les icônes, les graphiques et les illustrations;
- l'assurance que tout le travail livré à l'ARC répond aux normes de qualité énoncées aux points 3.2 et 3.13. La qualité de chacun des textes traduits ou révisés doit être examinée et évaluée au moyen d'une liste de contrôle de la qualité (voir un exemple à l'Appendice 3 de l'Annexe A), afin de pouvoir retracer qui a examiné le travail selon chacun des critères de la liste;
- l'assurance que toutes les traductions sont achevées dans les délais prévus au Tableau A2 – Délais de livraison attendus;
- l'assurance de l'uniformité des textes volumineux traduits ou révisés par plusieurs traducteurs ou réviseurs, grâce à une révision générale, pour garantir la qualité d'ensemble ainsi que l'uniformité de la terminologie et du style.

L'ARC peut choisir d'évaluer les documents traduits ou révisés au moyen d'un formulaire d'évaluation semblable à celui présenté à l'Appendice 1 de l'Annexe A. L'entrepreneur prendra connaissance des formulaires remplis et il devra inclure toute rétroaction reçue dans un rapport mensuel, comme le précise la section 2.7.

3.4 Compte de mots

L'ARC peut demander de traduire ou de réviser certaines sections de texte d'un document. Le texte à traduire ou à réviser sera surligné par l'ARC. Lorsque l'ARC demande la traduction ou la révision d'un texte sélectionné (surligné) dans un texte source, le compte de mots sera fondé sur celui du texte sélectionné (surligné), et non sur celui du texte source entier.

L'entrepreneur est responsable de vérifier l'exactitude du compte de mots tel que soumis et d'informer le client de tout écart. En cas de différend, le compte de mots de l'ARC prévaut et doit être utilisé dans la commande.

Lorsque le texte source ou sélectionné (surligné) à traduire ou à réviser est livré en format électronique, le compte de mots sera effectué au moyen de la même version de logiciel que celle utilisée par l'ARC pour soumettre le texte. Si le logiciel utilisé par l'ARC n'a pas de fonction compte de mots, le compte peut être effectué en copiant et collant le texte dans MS Word ou calculé manuellement. Lorsque le texte source ou sélectionné (surligné) à traduire ou à réviser est livré en format autre qu'électronique, le compte de mots sera effectué à la main.

3.5 Capacité

3.5.1 Traducteurs/réviseurs

L'entrepreneur doit avoir un nombre suffisant de traducteurs et de réviseurs internes pour traduire et réviser au moins 70 000 mots par jour (un jour est défini comme étant 10 heures de travail – lire la section 2.4 pour en savoir plus).



Les traducteurs/réviseurs qui traitent les documents de l'ARC doivent :

- posséder une attestation de sécurité valide au niveau convenant à la classification des travaux qu'ils feront, et répondre à l'une ou l'autre des conditions suivantes :
- posséder un diplôme d'une université reconnue avec une spécialisation acceptable en traduction (en français ou en anglais), ainsi qu'une année d'expérience de travail en traduction (du français à l'anglais ou de l'anglais au français) au cours des trois années précédant la date de clôture de la soumission;
- posséder un diplôme d'une université reconnue dans un domaine connexe, tels le journalisme, la littérature et les communications, ainsi que trois années d'expérience de travail en traduction (du français à l'anglais ou de l'anglais au français) au cours des cinq années précédant la date de clôture de la soumission;
- avoir travaillé comme traducteur offrant des services de traduction (du français à l'anglais ou de l'anglais au français) pendant cinq des huit années précédant la date de clôture de la soumission.

Tous les six mois, l'entrepreneur doit fournir à l'autorité contractante un rapport qui dresse la liste de tous les traducteurs et réviseurs à son emploi et indique leurs qualifications et leur expérience, ainsi que le numéro de dossier et le niveau de leur cote de sécurité valide. Tout au long de la période du contrat, au moment où cela survient, l'entrepreneur doit aussi informer l'autorité contractante, par écrit, de l'ajout dans sa liste de traducteurs et de réviseurs de toute nouvelle ressource ou ressource de remplacement. Cet avis doit être reçu avant que du travail de l'ARC puisse être confié à ces personnes, et doit indiquer leurs qualifications et leur expérience, ainsi que le numéro de dossier et le niveau de leur cote de sécurité valide (voir le Tableau A1 pour une liste complète des exigences en matière de rapports).

3.5.2 Examineurs de la qualité

L'entrepreneur doit avoir à l'interne un nombre suffisant d'examineurs de la qualité expérimentés et compétents qui examinent et approuvent les textes traduits ou révisés avant de les retourner à l'ARC.

Tous les examineurs de la qualité doivent :

- posséder une attestation de sécurité valide au niveau convenant à la classification des travaux qu'ils feront;
- posséder un diplôme d'une université reconnue avec une spécialisation acceptable en traduction (en français ou en anglais), ainsi que trois années d'expérience en assurance de la qualité de la traduction au cours des cinq années précédant la date de clôture de la soumission

Tous les six mois, l'entrepreneur doit fournir à l'autorité contractante un rapport qui dresse la liste de tous les examineurs de la qualité à son emploi et indique leurs qualifications et leur expérience, ainsi que le numéro de dossier et le niveau de leur cote de sécurité valide. Tout au long de la période du contrat, au moment où cela survient, l'entrepreneur doit aussi informer l'autorité contractante, par écrit, de l'ajout dans sa liste d'examineurs de la qualité de toute nouvelle ressource ou ressource de remplacement. Cet avis doit être reçu avant que du travail de l'ARC puisse être confié à ces personnes, et doit indiquer leurs qualifications et leur expérience, ainsi que le numéro de dossier et le niveau de leur cote de sécurité valide (voir le Tableau A1 pour une liste complète des exigences en matière de rapports).

3.6 Catégorie de textes de l'ARC

Tous les textes à traduire ou à réviser qui sont envoyés à l'entrepreneur seront classés dans l'une des deux catégories suivantes :

- Administration générale et opérations – Niveau 1
- Spécialisé – Niveau 2

Le Tableau A3 ci-dessous donne des exemples par catégorie de textes qui peuvent être soumis pour traduction ou révision.



Tableau A3
Catégories de textes

Catégorie de textes	Description/Exemples
<p>1. Administration générale et opérations (Niveau 1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • documents sur la gestion, les politiques et textes administratifs, y compris, mais sans s’y limiter : <ul style="list-style-type: none"> - fiches pour la période de questions, notes de service et correspondance; - matériel de communications destiné au public, comme des guides, des pages Web, des communiqués et des documents d’information; • gestion des ressources humaines, matériel de formation, gestion du rendement et gestion de carrière; • exigences opérationnelles (de haut niveau et détaillées); • évaluation et surveillance de programme; • développement technologique; • approvisionnement, y compris des énoncés de travaux, des critères d’évaluation, des demandes de proposition et des contrats; • textes financiers tels que des états financiers, des diagrammes et des documents comptables.
<p>2. Spécialisé (Niveau 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • textes juridiques portant sur la fiscalité; • traductions très techniques ou spécialisées; • terminologie difficile et inhabituelle, y compris des parties complexes de la législation que l’on peut trouver à http://laws.justice.gc.ca/en/index.html; • textes techniques portant sur les technologies de l’information, y compris des spécifications techniques et des documents sur l’informatique.

Remarque

Pour plus de sujets, voir l’Appendice 2 de l’Annexe A.

3.7 Formats des textes sources de l’ARC

En raison de la nature des besoins de traduction de l’ARC, les textes sources peuvent être soumis en format électronique par courriel, sur divers supports numériques (fichiers zip, CD/DVD, clé USB) ou sur papier par télécopieur, service de messagerie ou en personne (voir la section 3.8 Transmission des textes, Tableau A4 pour des renseignements supplémentaires).

Les textes sources ou sélectionnés (surlignés) soumis en format papier par télécopieur, messagerie ou en personne doivent être livrés à la fois en format papier et électronique, à moins d’indication contraire dans la commande. Le format électronique doit être en MS Word, à moins d’une autre indication par le client.

3.8 Transmission des textes

L’infrastructure et les installations de l’entrepreneur doivent permettre la livraison des textes sources en personne ou par messagerie, et en conformité avec les niveaux de sécurité indiqués dans le Tableau A4 ci-dessous.

La méthode selon laquelle sont livrés les textes à traduire ou à réviser variera selon le niveau de sécurité du texte source ou sélectionné (surligné). Le client et l’entrepreneur doivent manipuler tous les textes en respectant les exigences ci-dessous :



Tableau A4

Niveau de sécurité	Mode de livraison	Renseignements additionnels
Non désigné (c.à.d. non protégé et non classifié)	Par Dépôt de documents du fournisseur (DDF) – Ceci est la méthode de transmission préférée.	Le DDF est une application Web indépendante de l'ARC qui est l'hôte de fichiers électroniques liés aux opérations de bon de commande effectuées par un acheteur par Ariba. Ce mode de livraison est conçu pour transmettre de manière sécuritaire des fichiers électroniques d'un niveau de sécurité maximum Protégé B à un fournisseur. Certains employés de l'entrepreneur recevront un identifiant et un mot de passe temporaire pour accéder au site Web de l'ARC.
	Courriel	
	Télécopieur	
	Supports amovibles chiffrés et livrés en personne ou par messagerie (selon la politique de l'ARC, tout support amovible doit être chiffré).	<ul style="list-style-type: none"> • CD / DVD chiffrés à l'aide de WinZip (voir ci-dessous les règles acceptables d'utilisation de WinZip selon la sécurité). • Les périphériques USB doivent être chiffrés en utilisant MS « BitLocker to Go ». • Les supports amovibles (CD/DVD/USB) doivent être transmis conformément aux Procédures pour l'envoi sécuritaire de renseignements par courrier : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisez une seule enveloppe cachetée. ▪ Sur la partie extérieure de l'enveloppe, indiquez le nom et l'adresse postale complète du destinataire, de même que l'adresse complète de retour de l'expéditeur. • Tous les coûts de messagerie, tant vers l'entrepreneur que provenant de celui-ci, sont à la charge de l'entrepreneur.
Protégé A	Par Dépôt de documents du fournisseur (DDF) – Ceci est la méthode de transmission préférée.	Le DDF est une application Web indépendante de l'ARC qui est l'hôte de fichiers électroniques liés aux opérations de bon de commande effectuées par un acheteur par Ariba. Ce mode de livraison est conçu pour transmettre de manière sécuritaire des fichiers électroniques d'un niveau de sécurité maximum Protégé B à un fournisseur. Certains employés de l'entrepreneur recevront un identifiant et un mot de passe temporaire pour accéder au site Web de l'ARC.
	Courriel sécurisé	Les courriels doivent être chiffrés en utilisant WinZip AES-256 bit (voir ci-dessous les règles acceptables



		d'utilisation de WinZip selon la sécurité).
	Télécopieur sécurisé	Au besoin, l'ARC fournira des appareils de chiffrement.
	Supports amovibles chiffrés et livrés en personne ou par messagerie	<ul style="list-style-type: none"> • CD / DVD chiffrés à l'aide de WinZip (voir ci-dessous les règles acceptables d'utilisation de WinZip selon la sécurité). • Les périphériques USB doivent être chiffrés en utilisant MS « BitLocker to Go ». • Les supports amovibles (CD/DVD/USB) doivent être transmis conformément aux Procédures pour l'envoi sécuritaire de renseignements par courrier : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisez une seule enveloppe cachetée. ▪ Sur la partie extérieure de l'enveloppe, indiquez le nom et l'adresse postale complète du destinataire, de même que l'adresse complète de retour de l'expéditeur. • Tous les coûts de messagerie, tant vers l'entrepreneur que provenant de celui-ci, sont à la charge de l'entrepreneur.
Protégé B	Par Dépôt de documents du fournisseur (DDF) – Ceci est la méthode de transmission préférée.	Le DDF est une application Web indépendante de l'ARC qui est l'hôte de fichiers électroniques liés aux opérations de bon de commande effectuées par un acheteur par Ariba. Ce mode de livraison est conçu pour transmettre de manière sécuritaire des fichiers électroniques d'un niveau de sécurité maximum Protégé B à un fournisseur. Certains employés de l'entrepreneur recevront un identifiant et un mot de passe temporaire pour accéder au site Web de l'ARC.
	Courriel sécurisé	Les courriels doivent être chiffrés en utilisant WinZip AES-256 bit (voir ci-dessous les règles acceptables d'utilisation de WinZip selon la sécurité).
	Télécopieur sécurisé	Au besoin, l'ARC fournira des appareils de chiffrement.
	Supports amovibles chiffrés et livrés en personne ou par courrier	<ul style="list-style-type: none"> • CD / DVD chiffrés à l'aide de WinZip (voir ci-dessous les règles acceptables d'utilisation de WinZip selon la sécurité). • Les périphériques USB doivent être chiffrés en utilisant MS « BitLocker to Go ». • Les supports amovibles (CD/DVD/USB) doivent être transmis conformément aux Procédures pour l'envoi sécuritaire de renseignements par courrier : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisez deux enveloppes cachetées. ▪ Indiquez la catégorie et le niveau de sécurité (Protégé B)



		<p>sur le document ou les renseignements expédiés.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Insérez les renseignements ou le document dans la première enveloppe (intérieure) et inscrivez la mention « Ne peut être ouvert que par le destinataire » sur la partie extérieure de l'enveloppe.▪ Inscrivez clairement le nom et l'adresse postale complète du destinataire sur l'enveloppe intérieure cachetée, de même que le nom et l'adresse postale complète de retour de l'expéditeur.▪ Insérez l'enveloppe interne cachetée dans une autre enveloppe cachetée (extérieure).▪ Sur l'enveloppe extérieure cachetée, inscrivez clairement l'adresse postale complète du destinataire, de même que le nom et l'adresse postale complète de retour de l'expéditeur.▪ N'indiquez pas la catégorie et le niveau de sécurité des renseignements expédiés sur l'enveloppe extérieure cachetée. <ul style="list-style-type: none">• Tous les coûts de messagerie, tant vers l'entrepreneur que provenant de celui-ci, sont à la charge de l'entrepreneur.
Protégé C et Classifié	Supports amovibles chiffrés et livrés en personne ou par messagerie	<ul style="list-style-type: none">• CD/DVD/USB chiffrés à l'aide d'un algorithme de chiffrement approuvé par l'ARC.• Les supports amovibles (CD/DVD/USB) doivent être transmis conformément aux Procédures pour l'envoi sécuritaire de renseignements par courrier :<ul style="list-style-type: none">▪ Communiquez avec le destinataire pour confirmer son adresse postale et le prévenir que les renseignements Protégé C, Confidentiel, Secret ou Très secret lui sont envoyés à cette adresse postale.▪ Utilisez deux enveloppes cachetées.



- Indiquez la catégorie et le niveau de sécurité (Protégé C, Confidentiel, Secret, Très secret) sur le document ou les renseignements expédiés.
- Insérez les renseignements ou le document dans la première enveloppe (intérieure) et inscrivez la mention « Ne peut être ouvert que par le destinataire » sur la partie extérieure de l'enveloppe.
- Avant de sceller l'enveloppe, remplissez le formulaire GC44, Note d'envoi et reçu (PDF, 88 Ko) et insérez-le dans l'enveloppe. Prenez ensuite les mesures pour vous assurer que le destinataire signe le reçu et le retourne à l'expéditeur.
- Inscrivez clairement le nom et l'adresse postale complète de l'ARC du destinataire sur l'enveloppe intérieure cachetée, de même que le nom et l'adresse postale complète de retour de l'expéditeur.
- Insérez l'enveloppe interne cachetée dans une autre enveloppe cachetée (extérieure).
- Sur l'enveloppe extérieure cachetée, inscrivez clairement l'adresse postale complète du destinataire, de même que le nom et l'adresse postale complète de retour de l'expéditeur.
- N'indiquez pas la catégorie et le niveau de sécurité des renseignements expédiés sur l'enveloppe extérieure cachetée.
- Si l'on transmet des documents Protégé C ou Classifié qui ne peuvent pas être placés dans une enveloppe, examiner la possibilité de les diviser en lots distincts plus petits.
- Envoyez les renseignements au destinataire par une des options suivantes : un service de messagerie, courrier recommandé de Postes Canada ou livraison des documents en mains propres.
- Si les renseignements ne sont pas livrés en mains propres, vérifiez auprès du destinataire s'il les a reçus,



		particulièrement au cas où le reçu GC44 n'est pas retourné. <ul style="list-style-type: none">• Tous les coûts de messagerie, tant vers l'entrepreneur que provenant de celui-ci, sont à la charge de l'entrepreneur.
--	--	---

Règles acceptables d'utilisation de WinZip selon la sécurité :

- Les données protégées ne doivent pas être dans le corps du texte (description) du courriel mais dans les documents compressés, chiffrés et en pièce-jointes (par exemple dans MS Word, Excel ou PowerPoint).
- La méthode de chiffrement doit être réglée sur 256 - bit AES.
- Le mot de passe ne doit pas être un mot du dictionnaire ou un nom.
- La longueur du mot de passe doit être d'au moins 8 caractères.
- Le mot de passe doit contenir :
 - au moins un caractère en minuscule (a-z),
 - au moins un caractère en majuscule (A-Z),
 - au moins un caractère numérique (0-9),
 - au moins un caractère spécial (!, @, #, \$, %, ^, &, ...).
- Le mot de passe ne doit être utilisé qu'une seule fois et être transmis soit par téléphone ou dans un second courriel, mais seulement après la confirmation de la réception du premier message contenant le fichier compressé et chiffré.
- Le courriel doit être adressé à une destination unique (une seule adresse courriel).

L'entrepreneur devra retourner le document au client selon le même mode de transmission que celui utilisé par le client pour lui acheminer le travail.

3.9 Préavis

Exceptionnellement, l'ARC peut demander un service spécial. L'ARC donnera à l'entrepreneur, le plus tôt possible, un préavis qu'un tel service sera requis. Si elle ne peut pas donner un préavis avant la limite prévue de 15 h, l'ARC donnera le préavis selon la méthode établie par l'entrepreneur dans le cadre de son approche de gestion de la clientèle.

Le client tentera de fournir à l'entrepreneur un préavis de deux jours pour la traduction ou la révision de documents volumineux (définis comme dépassant 10 000 mots), ou pour les demandes où le document source est soumis dans un format de logiciel plus complexe (soit FrameMaker, DreamWeaver, MS Publisher, Excel, Visio ou PowerPoint).

3.10 Commande, accusé de réception et livraison

3.10.1 Contenu de la commande

Les demandes comprendront tous les renseignements pertinents et seront acheminées électroniquement par le client au moyen de l'outil d'approvisionnement en ligne Ariba ou par un des modes de livraison décrits dans le Tableau A4, s'il y a lieu.

Chaque commande comprendra minimalement les renseignements suivants :

- le nom du client;
- la direction/direction générale/le centre de coûts (facilite la distribution du travail et l'établissement de rapports par l'entrepreneur);
- le titre du document;
- le compte de mots;
- le niveau de priorité (régulier, urgent, spécial);



- le type de services (révision, traduction de l'anglais au français ou du français à l'anglais);
- la catégorie de textes (administration générale et opérations, spécialisé);
- le niveau de sécurité;
- les documents de référence, s'il y a lieu (peuvent inclure des lexiques, du matériel de référence ou le numéro d'une commande connexe achevée précédemment).

L'entrepreneur a la responsabilité de vérifier l'exactitude du nombre de mots indiqué par le client et d'informer celui-ci de tout écart. La méthode utilisée pour vérifier le compte de mots est précisée dans la section 3.4.

3.10.2 Accusé de réception

L'entrepreneur doit envoyer au client un accusé de réception électronique dans les 45 minutes suivant une commande (notification au moyen de l'outil d'approvisionnement en ligne). L'accusé de réception servira à confirmer l'acceptation de la commande et indiquera le moment où débute le délai de livraison selon le calendrier au Tableau A2. Il comprendra minimalement les renseignements suivants :

- la date et l'heure
- le délai de livraison attendu (conformément au Tableau A2);
- le compte de mots (tout écart par rapport au nombre initial indiqué dans la commande doit être signalé).

Les accusés de réception de commandes de service spécial doivent aussi indiquer le délai de livraison attendu, tel que calculé selon les heures de service prolongées. Voir la section 3.1.2 pour en savoir plus.

3.10.3 Avis de livraison

L'entrepreneur doit aviser le client une fois que la commande est achevée et livrée. Même si un avis de livraison est envoyé automatiquement au client au moyen de l'outil d'approvisionnement en ligne lorsque la commande est terminée, ce pourrait ne pas toujours être le cas pour les demandes de service spécial. Dans de tels cas, l'entrepreneur doit aviser le client directement que la commande est achevée.

3.10.4 Livraison partielle

Dans certaines circonstances, l'ARC pourrait demander la livraison partielle d'une commande d'un projet volumineux de traduction ou de révision, ou d'une commande pour un service urgent ou spécial. Sur demande, l'entrepreneur livrera le texte traduit ou révisé par sections lorsque celles-ci sont achevées.

3.11 Normalisation terminologique

Lorsque cela est possible, l'ARC fournira à l'entrepreneur des textes déjà traduits, des exemples de documents, des lexiques, des bases de données d'un système de gestion des traductions et d'autres documents de référence pour aider les traducteurs/réviseurs à assurer l'uniformité en ce qui concerne la terminologie, le style, le contexte culturel et le niveau de langue.

3.12 Évaluation du niveau de service

L'entrepreneur doit surveiller et assurer l'atteinte des normes de service établies aux termes du contrat.

3.13 Critères de qualité

L'ARC se réserve le droit de rehausser les critères de qualité en tout temps si elle en informe l'entrepreneur. Voir la section 3.3 pour des renseignements additionnels sur le processus d'assurance de la qualité.

Les critères servant à évaluer la qualité des travaux de traduction et de révision faits par l'entrepreneur sont les suivants :

- Ils ne présentent pas plus de deux fautes mineures par 400 mots :
 - ponctuation



- orthographe
- temps de verbe (lorsque cela ne change pas le sens de la phrase)
- style de l'ARC
- mise en forme
- Ils ne renferment aucune faute majeure :
 - erreur de traduction
 - erreur de chiffres
 - omission d'une partie du texte source ou sélectionné (surligné)
 - ajout non nécessaire
 - grammaire
 - syntaxe
 - anglicisme
 - terminologie (selon les lexiques de l'ARC, les bases de données terminologiques ou TERMIUM Plus)
- Ils sont conformes au format du document source. Les textes doivent être remis dans le format et le logiciel requis et doivent être rédigés dans un style uniforme, de sorte qu'ils peuvent être utilisés sans devoir subir des modifications coûteuses et laborieuses.
- Ils sont livrés à temps, selon ce qui est prévu au Tableau A2 – Délais de livraison attendus.

4.0 Exigences concernant l'outil d'approvisionnement en ligne utilisé par l'ARC

4.1 Infrastructure pour l'approvisionnement d'achat en ligne

L'entrepreneur doit disposer de l'infrastructure nécessaire pour traiter des commandes au moyen du réseau de fournisseurs Ariba et pour confirmer les commandes. De même, il doit pouvoir s'assurer que les niveaux de service de livraison sont respectés.

4.2 Outil d'approvisionnement utilisé par l'ARC

L'ARC a obtenu d'Ariba Inc. une licence d'utilisation du réseau de fournisseurs et a adopté l'outil de solutions logicielles Spend Management afin d'accélérer le processus de commande de biens et services. Les processus administratifs de l'ARC tirent profit de la fonctionnalité et de l'infrastructure de communications offertes par le réseau Ariba. Utilisé de pair avec l'outil Spend Management, le réseau de fournisseurs Ariba permet à l'ARC de faire du commerce électronique avec les entrepreneurs qui souhaitent transiger avec elle. Par conséquent, les entrepreneurs qui souhaitent vendre leurs produits et services à l'ARC devront s'inscrire afin de devenir membres du réseau. L'entrepreneur devra utiliser le réseau pour toute transaction avec l'ARC liée aux approvisionnements. Il pourrait aussi être tenu de transmettre les accusés de réception de commande et les avis préalables d'expédition ou d'autres renseignements liés aux transactions par l'intermédiaire du réseau Ariba. Pour plus de renseignements sur le réseau de fournisseurs Ariba, y compris sur la façon de s'y inscrire et sur les protocoles d'échange de données informatisé qu'il utilise, allez à

<https://service.ariba.com/Supplier.aw/1491249/aw?awh=r&aws=ZkiA6fxOitfDHEkt>

Le tableau suivant illustre les messages requis liés aux transactions ainsi que les champs associés.

Tableau A5 – Messages obligatoires et données connexes

Message	Champs obligatoires
Confirmation de la commande	Numéro de confirmation, bon de commande connexe (automatiquement rempli dans l'interface utilisateur graphique (GUI)), date d'expédition prévue, date de livraison prévue, coût prévu, coût fiscal prévu
Confirmation de la	Numéro de confirmation, bon de commande connexe



commande avec modifications	(automatiquement rempli dans la GUI), date d'expédition prévue, date de livraison prévue, coût prévu, coût fiscal prévu, quantité confirmée au niveau de l'article, quantité en souffrance au niveau de l'article, quantité rejetée au niveau de l'article, raison du rejet
Avis d'expédition	Identification du bordereau d'emballage, nom du transporteur, numéro de pistage, mode d'expédition, niveau de service, date d'expédition, nom et adresse de l'expéditeur, date de livraison, nom et adresse du destinataire

Toute question sur cette exigence peut être adressée à l'autorité contractante.

4.3 Balayage antivirus des pièces jointes envoyées au moyen du réseau de fournisseurs Ariba

Le réseau de fournisseurs Ariba n'effectue pas de balayage antivirus automatique des documents envoyés en pièces jointes. Par conséquent, il incombe aux fournisseurs d'exécuter un tel balayage pour assurer la transmission sûre des données.

4.4 Site Web

L'entrepreneur doit maintenir un site Web qui décrit le profil et les services de son entreprise.

4.5 Frais de carte d'achat

Synergy utilise une seule carte d'achat par contrat et par entrepreneur pour tous les bons de commande (purchase card order ou PCO). La carte d'achat actuelle de l'ARC est une MasterCard de la Banque de Montréal. À tout moment pendant la durée du contrat, y compris toute période de prolongation, l'ARC se réserve le droit de changer de type ou de fournisseur de carte d'achat.

Les transactions réglées avec la carte d'achat doivent indiquer les données de niveau 2 de transaction par carte de crédit, y compris le numéro de PCO attribué à l'entrepreneur par le réseau Ariba (maximum de 25 caractères) et le montant de la TPS/TVH.

Le soumissionnaire ne doit facturer que les services qui ont été rendus.

5.0 Développement durable (DD)

L'Agence du revenu du Canada appuie les principes du développement durable et s'engage ainsi à réaliser son mandat de façon à promouvoir les occasions et obligations de DD en ce qui touche la croissance économique, le bien-être social et un environnement sain, améliorant ainsi les services offerts aux Canadiens. L'ARC a aussi pour objectif de promouvoir les initiatives de DD en faisant l'acquisition de produits et services préférables sur le plan environnemental, lorsqu'il est possible de le faire.

La politique de l'ARC sur la gestion du matériel exige que les contrats soient conclus de façon à assurer la prééminence des exigences opérationnelles et à respecter les accords commerciaux internationaux. Elle exige aussi que les contrats appuient les objectifs nationaux de l'ARC, tels que la protection de l'environnement.

À l'appui de la Stratégie de développement durable de l'ARC, l'Agence s'engage à faire l'acquisition de produits et services écologiques dont le rendement et la qualité sont égaux ou supérieurs, selon la disponibilité. Les achats écologiques sont les achats de produits et services dont les répercussions sont moins importantes sur la santé humaine et l'environnement, comparativement à des produits et services concurrentiels qui servent aux mêmes fins. Cette comparaison peut tenir compte des éléments suivants : l'achat de la matière première, la production, la fabrication, l'emballage, la distribution, le fonctionnement, le maintien, l'élimination et la réutilisation du produit ou service. Les



facteurs de performance environnementale sont, entre autres, la réduction des gaz à effet de serre et des contaminants atmosphériques, l'amélioration de l'efficacité énergétique, l'utilisation efficace de l'eau, la réduction des déchets, l'appui à la réutilisation et au recyclage, l'usage de ressources renouvelables, la réduction des déchets dangereux et la réduction des substances toxiques et dangereuses.

À l'appui des engagements de l'ARC en matière de DD, l'entrepreneur consent à respecter les dispositions environnementales suivantes pendant la réalisation de ses obligations contractuelles :

- La méthode de communication et de transmission de documents par défaut avec l'ARC sera par voie électronique (p. ex., réseau de fournisseurs Ariba, courriels, appels téléphoniques) à moins d'avis contraire par l'ARC.
- L'entrepreneur fournira un document en format papier pour les demandes de l'ARC exigeant la production d'une copie papier, à moins d'avis contraire de l'ARC.
- Tous les documents en format papier fournis par l'entrepreneur seront présentés à l'ARC imprimés recto-verso sur du papier recyclé qui contient au moins 30 % de fibres recyclées, à moins d'avis contraire par l'ARC.
- Tous les documents en format papier produits par l'entrepreneur seront imprimés à l'aide d'encre/encre en poudre noire, à moins d'avis contraire par l'ARC.
- L'entrepreneur détruira tout document de nature délicate, en conformité avec les normes de l'ARC et recyclera tout autre matériau résiduel.



Appendice 1 de l'Annexe A

Formulaire d'évaluation de la qualité

Les services de traduction ou de révision sont insatisfaisants si un document :

- présente plus de deux fautes mineures (p. ex., temps de verbe, orthographe, style de rédaction de l'ARC) par 40 mots;
- contient une faute majeure (p. ex., traduction inexacte, erreur de chiffres, omission d'une partie du document de départ);
- n'est pas présenté dans le format du document de départ.



L'astérisque (*) indique des champs obligatoires.

Vos coordonnées

*Prénom

John

*Nom de famille

Smith

*Téléphone

613-555-5555

*Adresse électronique

John.Smith@cra-arc.gc.ca

*Votre région

Sélectionner

*Votre direction générale ou secteur

Sélectionner

Renseignements sur le document

*Titre du document ou description :

*Numéro de PCO généré par Synergie :

Vous trouverez le numéro de PCO dans le courriel de confirmation reçu de Synergie ou sur la facture.

*Service demandé

Sélectionner

*Êtes-vous satisfait de la qualité de la traduction ou de la révision?

Sélectionner

Commentaires

Ajoutez tout commentaire

Il vous reste 3000 caractères



Appendice 2 de l'Annexe A

Liste de sujets possibles à traduire et à réviser

<p>Direction générale des appels</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Impôt sur le revenu et organismes bienfaisance ○ Taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisés (TPS/TVH) ○ Régime de pensions du Canada et assurance-emploi ○ Allègements pour les contribuables et plaintes liées au service 	<p>Direction générale de cotisation, de prestation et de service</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Services aux particuliers et bénéficiaires de prestations, et services aux entreprises ○ Traitement des déclarations et des paiements des particuliers ○ Traitement des déclarations et des paiements des entreprises ○ Programmes de prestations (prestation fiscale canadienne pour enfants, crédit pour la TPS/TVH, etc.)
<p>Direction générale des recouvrements et de la vérification</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Perception de tous les impôts, prélèvements, taxes et comptes non fiscaux ○ Recouvrements – entreprises et particuliers 	<p>Direction générale des finances et de l'administration</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Services administratifs ○ Gérance financière de fonds publics et des ressources financières de l'ARC ○ Sécurité des biens de l'ARC ○ Portefeuille immobilier, y compris l'aménagement des locaux ○ Développement durable
<p>Direction générale des programmes d'observation</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Observation des lois fiscales et de la législation de la TPS/TVH ○ Activités de vérification et d'exécution de la loi ○ Administration des accords fiscaux internationaux ○ Administration des programmes d'encouragement fiscaux 	<p>Direction générale des ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Stratégie, politique et planification ○ Planification et gestion au niveau des directions générales ○ Relations de travail et rémunération ○ Programmes pour les cadres de direction ○ Opérations des ressources humaines ○ Gestion de la formation et de l'apprentissage ○ Programmes ministériels et programmes de leadership ○ Renouvellement du personnel et gestion de carrière
<p>Lois</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> ○ Programmes de bienfaisance ○ Enregistrement et réglementation des régimes de pension et d'autres régimes de revenu différé 	<p>Technologie de l'information (TI)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Solutions informatiques ○ Gestion de l'infrastructure des données et de la technologie
<p>Stratégies ministérielles</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Planification et rapports de l'ARC prévus par la loi ○ Gestion du rendement axé sur les résultats et régime de responsabilité ○ Enjeux fiscaux autochtones ○ Services statistiques et analyse de données 	<p>Autre</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fonctions de communications ○ Vérification et évaluation de l'entreprise



Appendice 3 de l'Annexe A

Liste de contrôle de la qualité

(exemple – version finale sujette à l'approbation de l'ARC dans le cadre du processus d'assurance de la qualité)

Numéro de commande :				
Critère examiné	✓	Traducteur/réviseur	Examineur intermédiaire	Examineur principal
Erreurs mineures décelées				
Style				
Ponctuation				
Orthographe				
Temps de verbe				
Erreurs majeures décelées				
Chiffres				
Format				
Logiciel				
Contresens				
Terminologie				



Annexe B : Base de paiement

Période du contrat (à compter de la date d'attribution du contrat jusqu'au 31 octobre 2018)

Le soumissionnaire sera payé selon un taux fixe tout compris par mot, en dollars canadiens, rendu droits acquittés (RDA), droits douaniers et taxes d'accise compris, s'il y a lieu, TPS/TVH en sus, selon le cas, et transport compris, pour la fourniture et la livraison de services de traduction et de révision tels que précisés à l'Annexe A : Énoncé des Travaux, au fur et à mesure des besoins.

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

Périodes optionnelles 1 à 5

Le taux fixe tout compris par mot pour les années optionnelles 1, 2, 3, 4 et 5 sera calculé à l'aide de l'indice des prix à la consommation (IPC) indiqué par Statistique Canada (indice d'ensemble).

Le taux fixe tout compris pour la période contractuelle initiale sera révisé à chaque période optionnelle et sera calculé à l'aide de l'IPC indiqué par Statistique Canada (indice d'ensemble pour le Canada). À cette fin, le taux fixe tout compris de l'année contractuelle précédente sera multiplié par l'IPC (selon la moyenne de la période précédente de 12 mois).

Par exemple, si les dates suivantes s'appliquent au moment d'exercer la période optionnelle, les taux seront modifiés comme suit :

- i. si la période contractuelle initiale devait expirer le 30 octobre 2009;
- ii. si le soumissionnaire devait être averti le 15 septembre 2009 de l'intention de l'ARC d'exercer la période optionnelle 1;
- iii. si la dernière publication de l'IPC indiqué par Statistique Canada devait être datée du 1^{er} août 2009; alors :
- iv. le taux fixe tout compris pour la période précédente serait modifié en multipliant les prix par la moyenne de changement de l'IPC pour les services offerts entre le 1^{er} septembre 2008 et le 1^{er} août 2009 dans le but d'établir les taux pour la période optionnelle 1.

Table B1

Services de traduction

Catégorie	Tarif au mot		
	Régulier	Urgent	Tarif majoré
Administration générale et opérations (niveau 1)			
Spécialisé (niveau 2)			



Table B2

Services de révision

	Tarif au mot		
Catégorie	Régulier	Urgent	Tarif majoré
Administration générale et opérations (niveau 1)			
Spécialisé (niveau 2)			



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



Government of Canada /
Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat 1000329852
Security Classification / Classification de sécurité

SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL) LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

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



Contract Number / Numéro du contrat <i>1000329852</i>
Security Classification / Classification de sécurité

PART A (continued) / PARTIE A (suite)

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

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

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

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

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

<input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS COTE DE FIABILITÉ	<input checked="" type="checkbox"/> CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	<input checked="" type="checkbox"/> SECRET SECRET	<input type="checkbox"/> TOP SECRET TRÈS SECRET
<input type="checkbox"/> TOP SECRET - SIGINT TRÈS SECRET - SIGINT	<input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/> NATO SECRET NATO SECRET	<input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET
<input type="checkbox"/> SITE ACCESS ACCÈS AUX EMBLEMES			

Special comments:
Commentaires spéciaux: Employees will have a valid security clearance at a level appropriate to the classification of the work they will per

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

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

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

INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS

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

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

PRODUCTION

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

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

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

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

Security Classification / Classification de sécurité
--



Contract Number / Numéro du contrat 1000329852
Security Classification / Classification de sécurité

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

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

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

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

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

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?
 La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE? No / Non Yes / Oui
- If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".**
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.
12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?
 La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE? No / Non Yes / Oui
- If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).**
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).



Annexe D : Certifications de confidentialité

Confidentialité : lois de l'Agence du revenu du Canada

AVANT DE SIGNER CE DOCUMENT, L'ENTREPRENEUR DOIT LIRE LES ARTICLES 239 ET 241 DE LA *LOI DE L'IMPÔT SUR LE REVENU*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/l-3.3/> ET LES ARTICLES 295 ET 328 DE LA *LOI SUR LA TAXE D'ACCISE* <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/e-15/>

Je _____, l'entrepreneur, en tant que personne engagée par Sa Majesté la Reine du chef du Canada ou en son nom, atteste avoir lu les articles 239 et 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, et les articles 295 et 328 de la *Loi sur la taxe d'accise* et comprend que je suis assujetti(e) aux dispositions de ces articles et promet de m'y conformer.

Je recourrai aux services de toutes les personnes dont j'aurai besoin afin d'acquitter mes responsabilités aux termes du présent marché. Si j'engage de telles personnes ou signe des contrats pour retenir leurs services, je verserai leur rémunération et paierai tous les frais connexes. J'engagerai aussi toutes les personnes dont les services doivent être utilisés, au nom de Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux fins des articles 239 et 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, et des articles 295 et 328 de la *Loi sur la taxe d'accise*. Je ferai signer à chacune de ces personnes engagées, comme condition préalable de leur collaboration à l'acquittement de mes responsabilités aux termes du présent marché, un document (voir la page 2 de cette Annexe) indiquant qu'elle a lu les dispositions des articles 239 et 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, et des articles 295 et 328 de la *Loi sur la taxe d'accise*, et qu'elle comprend qu'elle est assujettie à ces dispositions. J'enverrai des copies de tous les documents ainsi signés au représentant du commissaire du revenu.

ENTREPRENEUR

Nom de l'entrepreneur (en lettres moulées)

Nom du représentant autorisé (en lettres moulées)

Titre (en lettres moulées)

Signature

Date



Confidentialité : lois de l'Agence du revenu du Canada

AVANT DE SIGNER CE DOCUMENT, L'EMPLOYÉ DE L'ENTREPRENEUR DOIT LIRE LES ARTICLES 239 ET 241 DE LA LOI DE L'IMPÔT SUR LE REVENU <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/l-3.3/>, ET LES ARTICLES 295 ET 328 DE LA LOI SUR LA TAXE D'ACCISE <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/e-15/>.

Entre le commissaire du revenu et _____, l'entrepreneur et _____, l'employé .

Je, _____, atteste que je suis un(e) employé(e) de l'entrepreneur et que je l'aide à s'acquitter de ses fonctions aux termes du marché mentionné en titre.

J'atteste que je suis engagé(e) par l'entrepreneur au nom de Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux fins de l'article 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, et de l'article 295 de la *Loi sur la taxe d'accise*, et que je suis réputé(e) être un(e) « fonctionnaire » selon la définition donnée à cette expression dans les lois en question.

J'atteste être juridiquement tenu(e) de me conformer à ces dispositions, les avoir lues et comprendre les articles 239 et 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, et les articles 295 et 328 de la *Loi sur la taxe d'accise* et je promets de m'y conformer.

Je consens à me servir des connaissances et des informations, ou de connaissances ou d'informations découlant de celles-ci, que j'acquerrai pendant la période où j'assisterai l'entrepreneur, et aux fins de l'assister, exclusivement pour seconder ce dernier dans l'exécution des tâches prévues au présent marché, et je m'engage formellement à ne jamais utiliser ces connaissances et informations dans un autre but. Sans restreindre le caractère général de ce qui précède, je consens à ne pas utiliser les résultats de recherches ni les connaissances et informations faisant l'objet de propriétés intellectuelles dont j'aurais pris connaissance en secondant l'entrepreneur dans l'exécution des tâches prévues au présent marché, que ce soit au cours de mes propres recherches, dans l'exercice de mes fonctions de consultant ou au cours d'autres initiatives scientifiques ou technologiques.

Je m'engage par ailleurs à prendre toutes les mesures sécuritaires nécessaires pour que tout renseignement découlant des recherches ou portant sur les propriétés intellectuelles et les secrets commerciaux, dont j'aurais pris connaissance pendant l'exécution du présent marché, soient protégés en tout temps contre une utilisation par toute personne qui n'y serait pas autorisée aux termes du présent sous-contrat, et par toute autre personne, y compris par les employés et les sous-entrepreneurs recrutés par l'entrepreneur lui-même.

ENTREPRENEUR

Nom de l'entrepreneur (en lettres moulées)

Date

EMPLOYÉ(E)

Nom de l'employé(e) (en lettres moulées)

Date

Signature



Annexe E : EXIGENCES CONCERNANT LA SOLUTION SYNERGIE DE L'ARC

1. Aperçu

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

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

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

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

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

2. Glossaire des termes

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



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



Fournisseur	L'entrepreneur. Le terme « fournisseur » est également utilisé de façon interchangeable avec le terme « entrepreneur ».
UNSPSC	Classification du United Nations Standard Products and Services Code. Pour en savoir plus sur ce terme, allez à www.unspsc.org .
Vendeur	Le terme « vendeur » est également utilisé de façon interchangeable avec le terme « entrepreneur ».
SIMDUT	Le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail est la norme nationale canadienne en matière de communication des renseignements sur les dangers. Pour en savoir plus sur ce terme, allez à visitez le site suivant : www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/occup-travail/whmis-simdut/index-fra.php .

3. Intervenants de Synergie de l'ARC

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

Acheteurs de l'ARC : L'application Synergie soutient les achats électroniques d'à peu près 1 200 acheteurs de l'ARC. Les acheteurs de l'ARC sont responsables de passer des commandes, de recevoir des biens, de traiter et de gérer les retours et les échanges et de vérifier le rapprochement des commandes avec les frais des cartes d'achat. L'entrepreneur ne traitera pas directement avec l'acheteur de l'ARC, sauf dans les situations suivantes :

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

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

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

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

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

4. Exigences relatives aux commandes par catalogue dans Synergie

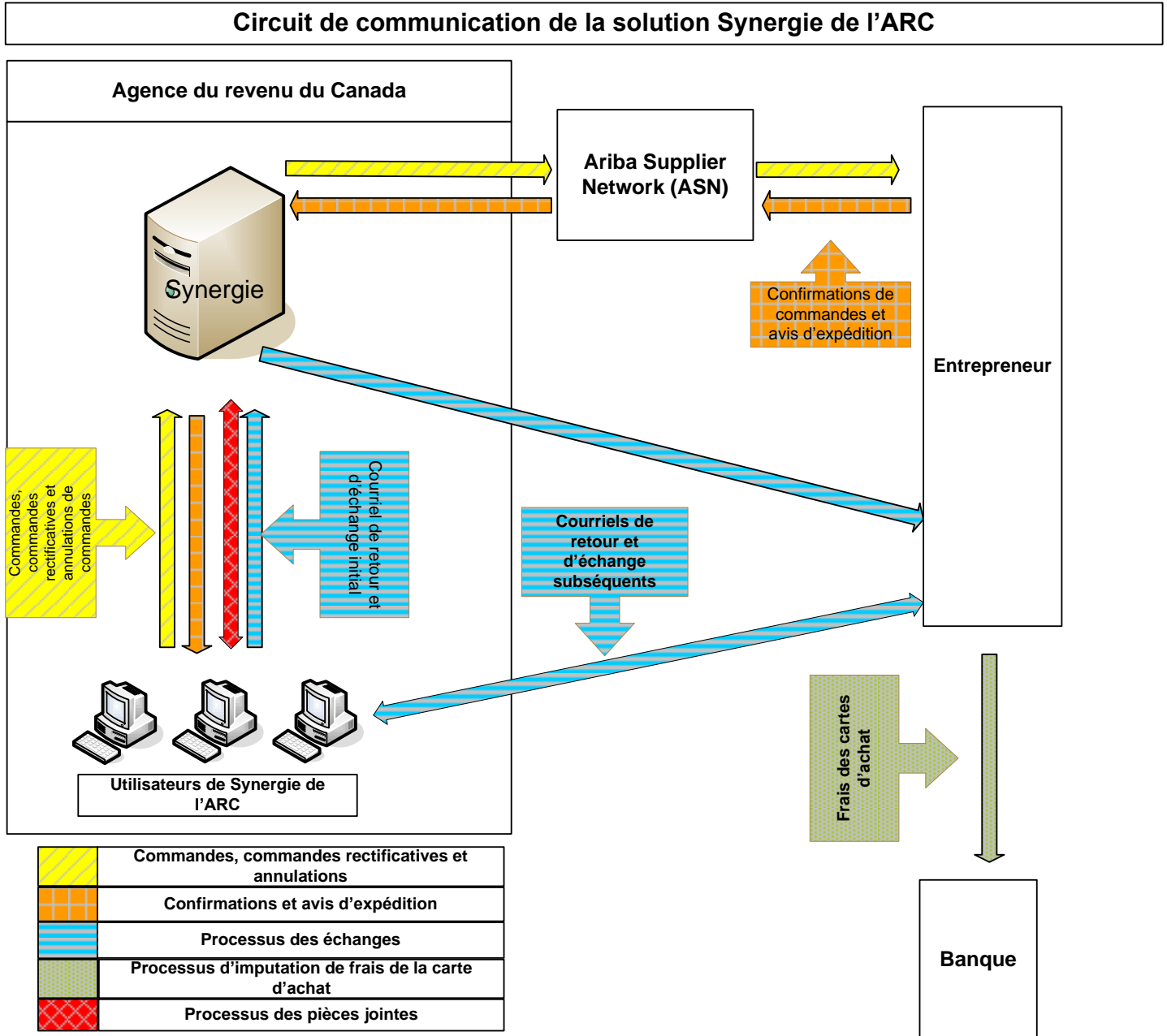
Cette section précise les exigences relatives à l'entrepreneur pour qu'il puisse interagir avec l'ARC dans Synergie. Les exigences sont réparties en secteurs comme il suit :



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

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

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





6. Exigences relatives au réseau de fournisseurs Ariba (ASN)

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

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

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

L'entrepreneur doit effectuer les tâches suivantes :

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

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

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

7. PCO et exigences relatives au processus de modification de commande

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

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

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

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

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



8. Exigences des processus d'annulation de commande

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

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

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

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

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

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

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

Réception et rejet (retours et échanges)

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

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

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

1. L'acheteur de l'ARC reçoit physiquement les biens.
2. L'acheteur de l'ARC inspecte les biens et détermine si une partie de la livraison devrait être rejetée.
3. L'acheteur de l'ARC se connecte au système Synergie et choisit les articles demandés sur un bon de commande (PCO).
4. L'acheteur de l'ARC consigne dans Synergie, pour chaque ligne d'article, la quantité rejetée et le motif du rejet.
5. L'acheteur de l'ARC remplit le reçu des marchandises.
6. Le cas échéant, Synergie enverra à l'entrepreneur un avis de rejet par courriel et une copie conforme de cet avis sera envoyée à l'acheteur de l'ARC correspondant. L'avis de rejet par courriel précisera soit un retour en vue d'un crédit soit un retour en vue d'un échange, à l'entière discrétion de l'ARC.

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



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

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

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

10. Exigences relatives au catalogue dans Synergie

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

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

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

Format du catalogue :

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

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

Numéro	Nom du champ	Description
1	Supplier ID (ID du fournisseur)	Numéro DUNS du fournisseur
2	Supplier Part ID (ID de pièce du fournisseur)	Jusqu'à 128 caractères. Éliminer tous les caractères spéciaux (*, ?, &, etc.)
3	Manufacture Part ID (ID de pièce du fabricant)	Jusqu'à 128 caractères.
4	Item Description (Description de l'article)	Jusqu'à 2 000 caractères. Ce champ contient la description au long de l'article du catalogue en ligne. Il doit être en français pour les lignes françaises et en anglais pour les lignes anglaises.



Numéro	Nom du champ	Description
5	SPSC Code (Code SPSC)	Jusqu'à 40 caractères, nombre entier. Il s'agit du code d'article en format UNSPSC comportant huit chiffres.
6	Unit Price (Prix unitaire)	Il s'agit du prix de l'ARC, conformément au rabais et au contrat (net). Ne peut pas dépasser deux décimales.
7	Units of Measure (Unités de mesure)	Unité de mesure normalisée UN ou ANSI X.12. Il s'agit de l'UDM du produit, comme BX pour « box » (boîte) et EA pour « each » (chaque).
8	Lead Time (Délai d'exécution)	Caractères entiers relatifs seulement. Il s'agit du nombre de jours ouvrables entre la date de réception de la commande et la date de livraison au client.
9	Manufacturer Name (Nom du fabricant)	Nom du fournisseur
10	Supplier URL (Adresse URL du fournisseur)	Dans le format : http://
11	Manufacturer URL (Adresse URL du fabricant)	Dans le format : http://
12	Market Price (Prix du marché)	Le prix courant ou le prix au détail suggéré. Ne peut pas dépasser deux décimales.
13	Short Name (Nom abrégé)	Jusqu'à 50 caractères (français ou anglais). Il s'agit de la description abrégée de l'article du catalogue en ligne. Elle doit être en français pour les lignes françaises et en anglais pour les lignes anglaises.
14	Expiration Date (Date d'expiration)	L'entrepreneur laisse ce champ vide.
15	Effective Date (Date d'entrée en vigueur)	L'entrepreneur laisse ce champ vide.
16	Language (Langue)	Veuillez utiliser exactement fr_CA pour les lignes d'articles en français et en_CA pour les lignes d'articles en anglais.
17	Supplier Part Auxiliary ID (ID de pièce auxiliaire du fournisseur)	Veuillez utiliser exactement fr_CA pour les lignes d'articles en français et en_CA pour les lignes d'article en anglais. Il ne s'agit pas du numéro de pièce du fournisseur.
18	Image	Utilisé pour indiquer le nom de fichier de l'image ou de la photo. Les images doivent être en format JPEG, GIF, PNG, BMP ou TIFF. Il ne faut pas utiliser de caractères spéciaux (*, ?,}) ni d'accents dans le nom de fichier. Dans le cas des images, les noms de fichier et leurs suffixes sont sensibles à la casse. La taille recommandée pour les images plein format est de 250 sur 250 pixels (la taille de fichier maximale étant de 500 Ko).



Numéro	Nom du champ	Description
19	Vignette	Utilisé pour indiquer le nom de fichier de la vignette de l'image ou de la photo. Les images doivent être en format JPEG, GIF, PNG, BMP ou TIFF. Il ne faut pas utiliser de caractères spéciaux (*, ?,}) ni d'accents dans le nom de fichier. Dans le cas des images, les noms de fichier et leurs suffixes sont sensibles à la casse. La taille recommandée pour les vignettes est de 80 sur 80 pixels (la taille de fichier maximale étant de 500 Ko).
20	Delete (Supprimer)	Veillez laisser ce champ vide dans les nouveaux catalogues. Il s'agit d'un champ facultatif pour indiquer si cet élément doit être supprimé. Entrez « T » (pour True (Vrai)) pour indiquer un état supprimé, autrement ce champ reste vide. Ce champ est utilisé dans le téléchargement d'un catalogue supplémentaire.
21	WHMIS (SIMDUT)	Utilisé afin d'indiquer si un article du catalogue est une matière dangereuse. Entrez Yes ou No (pour les lignes d'articles en anglais) ou Oui ou Non (pour les lignes d'articles en français).
22	Green procurement (Approvisionnement écologique)	Utilisé pour indiquer si un article du catalogue est classé comme écologique. Entrez Yes ou No (pour les lignes d'article en anglais) ou Oui ou Non (pour les lignes d'articles en français). Les questions au sujet de cette désignation doivent être acheminées à l'autorité contractante.
23	Strategically sourced (Fournisseur de matériel stratégique)	Veillez utiliser exactement Yes (pour les lignes d'articles en anglais) ou Oui (pour les lignes d'articles en français). Tous les articles de catalogue sont attribués à contrat de façon stratégique.



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

```
CRASampleCatalogue.cif - Notepad
File Edit Format View Help
CIF_I_V3.0
LOADMODE: F
CHARSET: 8859_1
CODEFORMAT: UNSPSC
CURRENCY: CAD
COMMENTS: This is a sample CIF 3.0 file
SUPPLIERID_DOMAIN: DUNS
FIELDNAMES: Supplier ID, Supplier Part ID, Manufacturer Part ID, Item Description, SPSC Code, Unit Price, Unit of Meas
TIMESTAMP: 2008-02-15 15:25:04
UNUOM: TRUE
ITEMCOUNT: 2
DATA
6565,2B,2B1C,Men's black shoes,53111601,54,95,PR,2,,,,Men's black shoes,2010-03-01,2008-08-01,en_CA,en_CA,blk_shoe_2t
6565,2B,2B1C,"chaussures noires des hommes",53111601,119.95,PR,2,,,,,"chaussures noires des hommes",2010-03-01,2008-08
ENDOFDATA
```

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

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

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

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

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

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

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

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

Si l'entrepreneur doit mettre à jour le catalogue, le catalogue .CIF à jour doit contenir seulement les lignes d'articles des produits qui sont ajoutés, supprimés ou modifiés. Pour des lignes d'articles supprimées, l'entrepreneur doit mettre à jour le champ de données .CIF correspondant (c.-à-d. champ n° 19) à l'état supprimé en entrant un « T ». Si une ligne d'article de produit est ajoutée ou modifiée, elle peut simplement être ajoutée au catalogue .CIF.

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

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



11. Frais des cartes d'achat

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

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

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

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

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

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

12. Exigences relatives à la méthode d'achat externe

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

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

- méthode de communication de commande de rechange à utiliser lorsque Synergie est en panne;
- méthode des commandes régulières pour tout article qui n'est pas hébergé actuellement comme catalogue dans Synergie.

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

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

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

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

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



13. Processus de commande et de paiement

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

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

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

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

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

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

14. Soutien aux commandes et à la facturation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le soumissionnaire doit effectuer ce qui suit :

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

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

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



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

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

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



MISE À L'ESSAI

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

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

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

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