



**SERVICES PARTAGÉS CANADA**  
**Invitation à se qualifier**  
**Processus d'approvisionnement concernant**  
**les services d'audioconférence**  
**et de cyberconférence**

Invitation à se qualifier n°	10050751	Date	28 juin 2016
N° de dossier GCDocs	4095720 C.68 – RAS 15-37470	N° de référence du SEAOG	

Bureau émetteur	Services partagés Canada (SPC) 180, rue Kent, 13 <sup>e</sup> étage Ottawa (Ontario) K1P 0B5	
Autorité contractante (L'autorité contractante est le représentant de SPC pour tous les commentaires et toutes les questions portant sur ce document.)	Nom	Irma-Lee Dostaler
	N° de téléphone	613-220-0320
	Courriel	Irma-lee.dostaler@canada.ca
	Adresse postale	180, rue Kent, 13-131 C.P. 9808 Ottawa (Ontario) K1G 4A8
Date et heure de clôture	Le 28 juillet 2016, à 14 h	
Fuseau horaire	Heure de l'Est (HE)	
Destination des biens ou des services	Sans objet – Processus de sélection préalable uniquement	
Courriel auquel la réponse doit être envoyée avant la date de clôture	irma-lee.dostaler@canada.ca	

# SERVICES PARTAGÉS CANADA

## Invitation à se qualifier Processus d'approvisionnement concernant les services d'audioconférence et de cyberconférence

### TABLE DES MATIÈRES

<b>1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX .....</b>	<b>4</b>
1.1 INTRODUCTION.....	4
1.2 APERÇU DU PROJET.....	4
1.3 PORTÉE DU PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT PRÉVU.....	5
1.4 CONFLIT D'INTÉRÊTS OU AVANTAGE INDU.....	5
1.5 APERÇU DU PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT PRÉVU .....	5
1.6 INSTRUCTIONS UNIFORMISÉES, CLAUSES ET CONDITIONS .....	6
1.7 QUESTIONS ET COMMENTAIRES.....	6
1.8 PRÉSENTATION D'UNE SEULE RÉPONSE .....	6
1.9 EXIGENCES EN MATIÈRE DE COTE DE SÉCURITÉ.....	7
<b>2. PRÉPARATION ET PRÉSENTATION DE LA RÉPONSE .....</b>	<b>9</b>
2.1 INSTRUCTIONS GÉNÉRALES .....	9
2.2 LANGUE POUR LES COMMUNICATIONS À VENIR.....	9
2.3 CONTENU DE LA RÉPONSE .....	9
2.4 PRÉSENTATION ÉLECTRONIQUE DES RÉPONSES .....	10
<b>3. PROCESSUS D'ÉVALUATION DES RÉPONSES .....</b>	<b>13</b>
3.1 ÉVALUATION DES QUALIFICATIONS DU RÉPONDANT .....	13
3.2 CRITÈRES DE QUALIFICATION.....	13
3.3 VAGUES DE QUALIFICATION SUPPLÉMENTAIRES À L'ÉTAPE DE L'ISQ.....	13
<b>4. DÉFINITIONS SUPPLÉMENTAIRES DE L'ISQ.....</b>	<b>15</b>
<b>5. EXIGENCES OBLIGATOIRES DE L'ISQ EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE .....</b>	<b>17</b>
5.1 EXIGENCE OBLIGATOIRE DE L'ISQ EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE O-1 : SERVICE D'AUDIOCONFÉRENCE .....	17
5.2 EXIGENCE OBLIGATOIRE DE L'ISQ EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE O-2 : SERVICE DE CYBERCONFÉRENCE .....	17
5.3 EXIGENCE OBLIGATOIRE DE L'ISQ EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE O-3 : BUREAU DE SERVICE ET CENTRE DES OPÉRATIONS POUR LE SERVICE D'AUDIOCONFÉRENCE .....	17
5.4 EXIGENCE OBLIGATOIRE DE L'ISQ EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE O-4 : BUREAU DE SERVICE ET CENTRE DES OPÉRATIONS POUR LE SERVICE DE CYBERCONFÉRENCE .....	18
5.5 EXIGENCE OBLIGATOIRE DE L'ISQ EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE O-5 : PORTAIL DE SERVICES POUR LE SERVICE D'AUDIOCONFÉRENCE .....	18
5.6 EXIGENCE OBLIGATOIRE DE L'ISQ EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE O-6 : PORTAIL DE SERVICES POUR LE SERVICE DE CYBERCONFÉRENCE .....	19

<b>6. FORMULAIRES DE PRÉSENTATION DES PROJETS DE RÉFÉRENCE POUR LES EXIGENCES OBLIGATOIRES DE L'ISQ EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE.....</b>	<b>20</b>
6.1 FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DU PROJET DE RÉFÉRENCE POUR L'EXIGENCE OBLIGATOIRE DE L'ISQ EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE O-1 : SERVICE D'AUDIOCONFÉRENCE .....	21
6.2 FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DU PROJET DE RÉFÉRENCE POUR L'EXIGENCE OBLIGATOIRE DE L'ISQ EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE O-2 : SERVICE DE CYBERCONFÉRENCE .....	23
6.3 FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DU PROJET DE RÉFÉRENCE POUR L'EXIGENCE OBLIGATOIRE DE L'ISQ EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE O-3 : BUREAU DE SERVICE ET CENTRE DES OPÉRATIONS POUR LE SERVICE D'AUDIOCONFÉRENCE .....	24
6.4 FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DU PROJET DE RÉFÉRENCE POUR L'EXIGENCE OBLIGATOIRE DE L'ISQ EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE O-4 : BUREAU DE SERVICE ET CENTRE DES OPÉRATIONS POUR LE SERVICE DE CYBERCONFÉRENCE .....	26
6.5 FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DU PROJET DE RÉFÉRENCE POUR L'EXIGENCE OBLIGATOIRE DE L'ISQ EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE O-5 : PORTAIL DE SERVICES POUR LE SERVICE D'AUDIOCONFÉRENCE .....	28
6.6 FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DU PROJET DE RÉFÉRENCE POUR L'EXIGENCE OBLIGATOIRE DE L'ISQ EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE O-6 : PORTAIL DE SERVICES POUR LE SERVICE DE CYBERCONFÉRENCE.....	30
<i>Annex A – formulaire de presentation de la reponse .....</i>	<i>32</i>
<i>Annex B – Version préliminaire de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS).....</i>	<i>34</i>
<b>APPENDICE 1 - INSTRUCTIONS UNIFORMISÉES CONCERNANT LES DOCUMENTS D'APPROVISIONNEMENT</b>	

# SERVICES PARTAGÉS CANADA

## Invitation à se qualifier Processus d'approvisionnement concernant les services d'audioconférence et de cyberconférence

### 1. Renseignements généraux

#### 1.1 Introduction

- a) **Phase 1 du processus d'approvisionnement** : La présente invitation à se qualifier (ISQ) constitue la première phase d'un processus d'approvisionnement mené par Services partagés Canada (SPC) concernant les services d'audioconférence et de cyberconférence (le « **projet** »). Les fournisseurs sont invités à se soumettre à une sélection préalable, conformément aux modalités de la présente ISQ, afin d'être retenus comme « **répondants qualifiés** » pour les phases ultérieures du processus d'approvisionnement. Seuls les répondants qualifiés seront autorisés à soumissionner lors d'une demande de soumission subséquente publiée dans le cadre du processus d'approvisionnement.
- b) **Évaluation approfondie des répondants qualifiés**: Bien que certains fournisseurs puissent franchir avec succès l'étape de sélection préalable du gouvernement du Canada à la suite de cette ISQ, ce dernier se réserve le droit de réévaluer tout élément de la qualification de n'importe quel répondant qualifié, et ce, à tout moment du processus d'approvisionnement.
- c) **L'ISQ n'est pas une demande de soumissions**: Le présent processus d'ISQ ne constitue pas une demande de soumissions ou un appel d'offres. Aucun contrat ne sera attribué à la suite des activités tenues pendant la phase d'ISQ. Le gouvernement du Canada se réserve le droit d'annuler toute exigence préliminaire faisant partie du projet à tout moment pendant la phase de l'ISQ ou à toute autre phase du processus d'approvisionnement. Comme le gouvernement du Canada pourra annuler le processus d'ISQ en totalité ou en partie, il se peut que les processus d'approvisionnement subséquents décrits dans le présent document ne soient jamais entamés. Les répondants et les répondants qualifiés peuvent se retirer du processus d'approvisionnement à tout moment. Par conséquent, les fournisseurs qui présentent une réponse peuvent décider de ne pas soumettre de proposition à une demande de soumission subséquente, quelle qu'elle soit.

#### 1.2 Aperçu du projet

- a) **Aperçu du projet** : La portée du projet comprendra ce qui suit (Remarque : Les termes clés utilisés dans la présente ISQ sont définis à la section 4.) :
  - i) un service d'audioconférence, qui est un service géré dédié au Canada, fourni par le répondant et hébergé dans les centres de données de celui-ci au Canada, et qui permet aux participants de mettre en place et de participer à :
    - (A) des audioconférences (avec l'assistance d'un téléphoniste et sans réservation) à l'aide des protocoles de communication (p. ex. analogique, RNIS, VoIP/SIP, SRTP, TLS, etc.) et des connexions réseau (p. ex. RTCP, Internet public, réseaux IP, etc.) précisés par le Canada;

- ii) un service de cyberconférence, qui est un service géré dédié au Canada, fourni par le répondant et hébergé dans les centres de données de celui-ci au Canada ou dans des centres de données du Canada, et qui permet aux participants de mettre en place et de participer à :
  - (A) des cyberconférences à l'aide des protocoles de communication (p. ex. RNIS, IP, TLS, etc.) et des connexions de réseau (p. ex. RTCP, Internet public, réseaux IP, etc.) précisés par le Canada;
  - (B) des cyberconférences intégrées aux services de vidéoconférence du Canada qui utilisent les protocoles de communication (p. ex. RNIS, vidéo-sur-PI/VoIP/SIP, TLS, SRTP, etc.) et les connexions de réseau (p. ex. RTCP, Internet public, réseaux IP, etc.) précisés par le Canada.

### 1.3 Portée du processus d'approvisionnement prévu

- a) **Utilisateurs clients potentiels** : La présente ISQ est publiée par SPC. SPC prévoit utiliser le ou les obtenus à la suite d'une demande de soumission subséquente pour fournir des services partagés à un ou à plusieurs de ses clients. Les clients du SPC comprennent le SPC lui-même, les institutions fédérales pour qui ses services sont obligatoires à tout moment pendant la durée de l'instrument subséquent, ainsi que les autres organisations qui, sur une base facultative, choisissent de recourir à ses services de temps en temps, à tout moment pendant la durée de l'instrument subséquent. Ce processus n'empêche pas SPC d'avoir recours à une autre méthode d'approvisionnement pour ses clients qui ont des besoins identiques ou semblables, à moins qu'une demande de soumission subséquente concernant ce projet indique expressément le contraire.
- b) **Nombre de contrat(s)** : SPC envisage présentement d'attribuer un (1) contrat.
- c) **Durée du contrat**: SPC envisage présentement d'attribuer contrat d'une durée de 5 ans, plus 2 périodes d'option de un an chacune.
- d) **Exception au titre de la sécurité nationale** : Le gouvernement du Canada a invoqué l'exception au titre de la sécurité nationale (ESN) à l'égard de la présente demande et, par conséquent, aucun des accords commerciaux ne s'applique à ce processus d'approvisionnement.

### 1.4 Conflit d'intérêts ou avantage indu

Conformément aux Instructions uniformisées de SPC, une réponse peut être rejetée en raison d'un conflit d'intérêts ou d'un avantage indu réel ou apparent.

À cet égard, le gouvernement du Canada souligne qu'il a fait appel aux services d'un certain nombre d'experts-conseils ou d'entrepreneurs du secteur privé dans la préparation des stratégies et des documents se rapportant au processus d'approvisionnement, notamment :

- a) TEKsystems Inc.;
- b) Coradix Technology Consulting ; et
- c) Price Waterhouse Cooper .

### 1.5 Aperçu du processus d'approvisionnement prévu

La présente ISQ constitue la première étape du processus d'approvisionnement du projet. Même si le processus d'approvisionnement devait être modifié (et même annulé, conformément aux

Instructions uniformisées de SPC), le gouvernement du Canada prévoit actuellement qu'il sera mené en respectant les étapes décrites ci-après.

- a) **Étape de l'ISQ** : La présente ISQ sera utilisée pour qualifier les répondants afin qu'ils puissent participer aux étapes ultérieures du processus d'approvisionnement.
- b) **Étape de l'examen et de l'amélioration des exigences (EAE)** : L'étape de l'EAE avec les répondants qualifiés suivra l'étape de l'ISQ. L'objectif de l'étape de l'EAE est de recueillir les commentaires des répondants qualifiés à propos des exigences provisoires du Canada pour le projet. Elle est conçue comme un processus collaboratif et peut faire appel à des interactions comme des ateliers, des rencontres individuelles, de même que des questions et réponses écrites. Le gouvernement du Canada tiendra compte des observations des répondants retenus dans le cadre de l'amélioration des exigences et de la préparation des documents d'approvisionnement pour le projet. De plus amples détails au sujet de l'étape de l'EAE seront fournis aux répondants qui seront qualifiés à la suite de la présente étape de l'ISQ.
- c) **Étape de la demande de renseignements (DR)** : Un processus de DR avec les répondants qualifiés peut être entamé à n'importe quelle étape du processus, avant que la demande de soumissions soit émise. L'objectif de l'étape de la DR est de recueillir les commentaires des répondants qualifiés à propos des exigences provisoires du Canada pour le projet. De plus amples détails au sujet de l'étape de la DR seront fournis aux répondants qui seront qualifiés à la suite de la présente étape de l'ISQ.
- d) **Évaluation de l'ISCA** : Les répondants qualifiés qui décident de soumissionner sur une demande de soumissions subséquente devront soumettre l'ISCA de façon à permettre au gouvernement du Canada d'évaluer l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement. De plus amples détails au sujet de l'évaluation de l'ISCA seront fournis aux répondants qualifiés au cours d'une étape subséquente.

## 1.6 Instructions uniformisées, clauses et conditions

- a) Les Instructions uniformisées de SPC pour les documents d'approvisionnement n° 1.0 (« **Instructions uniformisées de SPC** ») sont incorporées par renvoi et font partie intégrante de l'ISQ, comme si elles y étaient formellement reproduites. En cas d'incompatibilité entre les dispositions des Instructions uniformisées de SPC et celles du présent document, ce dernier l'emporte. Les instructions uniformisées de SPC sont jointes à Appendice 1.
- b) En cas d'incompatibilité entre les dispositions du présent document et de tout autre document qui y a été intégré par renvoi, comme il est indiqué ci-dessus, le présent document a préséance.
- c) Lorsqu'il soumet une réponse, le répondant s'engage à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la présente ISQ.

## 1.7 Questions et commentaires

Les questions et les commentaires au sujet de la présente ISQ peuvent être soumis conformément à la section « Communications », et ce, jusqu'à la date limite précisée dans ces Instructions uniformisées (c.-à-d. 10 jours civils avant la date de clôture des soumissions).

## 1.8 Présentation d'une seule réponse

- a) Un répondant peut être une personne, une entreprise individuelle, une société, un partenariat ou une coentreprise.

- b) Chaque répondant (y compris les entités apparentées) ne pourra se qualifier qu'une seule fois. Si un répondant ou une entité apparentée participe à plusieurs réponses (participer signifie faire partie du répondant, et non pas être un sous-traitant), le gouvernement du Canada accordera deux (2) jours ouvrables à ces répondants pour indiquer la réponse unique que le gouvernement du Canada devra examiner. Si ce délai n'est pas respecté, toutes les réponses concernées pourraient être déclarées irrecevables ou le gouvernement du Canada pourrait choisir, à sa discrétion, les réponses qu'il évaluera.
- c) Pour l'application du présent article, sans égard à la compétence où elle a été constituée en société ou formée juridiquement (qu'il s'agisse d'une personne, d'une société, d'une société de personnes, etc.), toute entité sera considérée comme « entité apparentée » d'un répondant :
  - i) s'il s'agit de la même personne morale que le répondant (c.-à-d. la même personne physique, société ou société à responsabilité limitée, le même partenariat, etc.);
  - ii) si l'entité et le répondant sont des « personnes liées » ou des « personnes affiliées » aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada;
  - iii) si l'entité et le répondant entretiennent une relation fiduciaire (découlant d'un arrangement entre agences ou toute autre forme de relation fiduciaire) ou ont entretenu une telle relation au cours des deux dernières années ayant précédé la clôture de l'ISQ;
  - iv) si l'entité et le répondant ne sont pas dépendants l'un de l'autre, ou d'un même tiers.
- d) Un répondant pourra agir en qualité de sous-traitant pour un autre répondant. Toutefois, les sous-traitants ne seront probablement pas autorisés à participer à l'étape de l'examen et de l'amélioration des exigences avec le répondant qualifié pour lequel ils exécutent un travail de sous-traitance.
- e) Toute personne, entreprise individuelle, société, ou tout partenariat qui est un répondant dans le cadre d'une coentreprise ne peut soumettre une autre réponse de son propre chef ou sous l'égide d'une autre coentreprise.

Exemple 1 : Le fournisseur A, à lui seul, ne possède pas toute l'expérience requise par l'ISQ. Toutefois, le fournisseur B possède l'expérience qui manque au fournisseur A. Si les fournisseurs A et B décident de s'associer pour soumettre une réponse ensemble en tant que coentreprise, les deux entités seront considérées, ensemble, en tant que répondant. Les fournisseurs A et B ne peuvent pas s'associer avec un autre fournisseur pour soumettre une réponse distincte, parce qu'ils se sont associés pour former une coentreprise.

Exemple 2 : Le fournisseur X est un répondant. La filiale du fournisseur X, le fournisseur Y, décide de s'associer au fournisseur Z pour soumettre une réponse en tant que coentreprise. Les fournisseurs Y et Z, tout comme le fournisseur X, seront tous appelés à déterminer laquelle des deux réponses devra être prise en considération par le gouvernement du Canada. Les deux réponses ne peuvent pas être soumises, parce que le fournisseur Y est lié au fournisseur X en tant que société affiliée.

- f) En soumettant une réponse, le répondant certifie qu'il ne se considère pas être lié à tout autre répondant.

## 1.9 Exigences en matière de cote de sécurité

- a) La présente ISQ contient une version préliminaire de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité en annexe. Fournies à titre informatif seulement, les exigences peuvent faire l'objet de modifications. Cependant, nous recommandons aux fournisseurs ne détenant

pas les cotes de sécurité décrites dans la version préliminaire de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité d'entamer le processus pour obtenir cette cote pour avoir l'assurance de répondre aux exigences. La décision de retarder l'attribution du contrat, de façon à permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.

## 2. Préparation et présentation de la réponse

### 2.1 Instructions générales

Au nombre des Instructions uniformisées de SPC, certaines concernent les réponses et s'appliquent en plus de celles décrites dans le présent document.

### 2.2 Langue pour les communications à venir

Dans le formulaire de présentation de la réponse, chaque répondant doit indiquer dans laquelle des langues officielles du Canada il souhaite recevoir des communications futures à l'égard de sa ISQ et tout au long du processus d'approvisionnement.

### 2.3 Contenu de la réponse

Une réponse complète à la présente ISQ comprend tous les éléments décrits ci-après.

- a) **Formulaire de présentation de la réponse (requis à la clôture de l'ISQ)** : On demande aux répondants de remplir le formulaire de présentation de la réponse et de le joindre à leurs réponses. Il s'agit d'un formulaire courant dans lequel les répondants peuvent fournir les renseignements exigés dans le cadre de l'évaluation, comme le nom d'une personne-ressource, le numéro d'entreprise – approvisionnement du répondant, la langue à utiliser lors des futures communications avec le gouvernement du Canada au sujet de ce processus d'approvisionnement, etc. L'utilisation du formulaire pour fournir ces renseignements est facultative, mais recommandée. Si le gouvernement du Canada détermine que les renseignements exigés dans le formulaire de présentation de la réponse sont incomplets ou qu'ils doivent être corrigés, il accordera au répondant la possibilité de les compléter ou de les corriger. Pendant la période d'évaluation, il est obligatoire de fournir les renseignements sur demande.
- b) **Réponses précises aux exigences de qualification à l'Annexe A (obligatoire lors de la clôture de l'ISQ)**: La réponse doit inclure tous les renseignements exigés par l'Annexe A.
- c) **Attestations (requis à la clôture de l'ISQ)** :
- i) Lorsqu'il présente une réponse, le répondant doit systématiquement fournir les certifications requises ci-dessous. Le contenu de chaque attestation est disponible dans les instructions uniformisées de SPC, à la section intitulée « **Attestations de chaque soumissionnaire** » :

Le matériel et le logiciel sont disponibles dans le commerce.	Non requis
Le système est disponible dans le commerce.	Non requis

- ii) Si le tableau ci-dessous indique qu'une attestation est requise, le répondant doit fournir les attestations suivantes décrites dans les Instructions uniformisées de SPC. Toutes ces attestations sont requises à la clôture de l'ISQ. Cela dit, si le gouvernement du Canada détermine qu'il en manque une ou si l'une d'entre elles est incomplète ou qu'elle doit être corrigée, il accordera au répondant la possibilité de fournir les renseignements demandés. Pendant la période d'évaluation, il est obligatoire de fournir les attestations sur demande.

Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation	Requise – Veuillez inscrire les renseignements dans le formulaire de présentation de la réponse
--	---

Attestation pour ancien fonctionnaire	Requise – Veuillez inscrire les renseignements dans le formulaire de présentation de la réponse
---------------------------------------	---

Les répondants doivent prendre note qu'il est possible qu'une attestation non requise à l'étape de l'ISQ puisse être requise à une étape ultérieure du processus d'approvisionnement.

## 2.4 Présentation électronique des réponses

- a) **Présentation des réponses par courriel** : Aux termes de la sous-section (j), et conformément à la présente section, les répondants doivent soumettre leurs réponses par courriel à « l'adresse électronique de présentation de la réponse » indiquée sur la page couverture du présent document, au plus tard à la date et à l'heure de clôture des soumissions.
- b) **Présentation des pièces jointes** : Les formats approuvés des pièces jointes peuvent être une combinaison de :
- i) documents en format PDF;
  - ii) documents pouvant être ouverts au moyen de Microsoft Word ou Excel.
- Les répondants qui fournissent des pièces jointes dans d'autres formats le font à leurs propres risques.
- c) **Taille des courriels** : Les répondants doivent s'assurer de soumettre leur réponse en plusieurs courriels si la taille d'un seul courriel, incluant les pièces jointes, est supérieure à 15 Mo. À moins de l'indication contraire mentionnée ci-dessous, seuls les courriels reçus à l'adresse électronique de présentation de la réponse, avant la date et l'heure de clôture indiquées, seront considérés comme faisant partie de la réponse.
- d) **Titre des courriels** : Les répondants doivent indiquer le numéro de l'ISQ figurant sur la page couverture du présent document dans la ligne « Objet » de chaque courriel faisant partie de la réponse.
- e) **Date et heure de réception** : Tous les courriels reçus à l'adresse électronique de présentation de la réponse et dont le moment de réception est antérieur à la date et à l'heure de la clôture des soumissions, seront considérés comme ayant été fournis en temps opportun. Dans le cas d'un différend au sujet du moment de réception d'un courriel par SPC, l'heure à laquelle SPC reçoit la réponse sera déterminée en fonction de l'un ou l'autre des cas de figure suivants :
- i) selon l'indication de la date et de l'heure de remise reçue par le répondant, si ce dernier a activé la fonction d'accusé de réception du courriel envoyé, conformément à la demande de changement 1891 établie par l'Internet Engineering Steering Group (extension du protocole SMTP pour accusé de réception);
  - ii) conformément à la date et l'heure indiquées sur l'en-tête SMTP indiquant l'heure de la première arrivée sur un serveur utilisé pour fournir des services de courriel au gouvernement du Canada, si le répondant n'a pas activé la fonction d'accusé de réception du courriel envoyé.
- f) **Disponibilité de l'autorité contractante** : Durant les deux heures précédant la date et l'heure de clôture des soumissions, un représentant de SPC surveillera l'adresse électronique de réception des soumissions et sera en mesure de répondre aux appels téléphoniques à l'intention de l'autorité contractante effectués au numéro indiqué à la page couverture du présent document (le représentant de SPC qui répond au téléphone n'est pas nécessairement

l'autorité contractante). Si le répondant a de la difficulté à transmettre le courriel à l'adresse électronique pour la présentation de la réponse, il doit communiquer immédiatement avec l'autorité contractante de SPC dont les coordonnées figurent sur la page couverture du présent document.

- g) **Accusé de réception du courriel par SPC** : À la date de clôture, un représentant de SPC enverra un accusé de réception par courriel pour chaque réponse reçue (et pour chaque courriel faisant partie de la réponse, si plusieurs courriels ont été reçus) à l'adresse de présentation de la réponse à SPC avant la date et l'heure de clôture.
- h) **Soumissions par courriel retardées** : SPC acceptera une réponse par courriel reçue dans les 24 premières heures suivant la date et l'heure de clôture uniquement si le répondant peut démontrer que le retard de livraison du courriel à l'adresse électronique de présentation de la réponse à SPC est attribuable aux systèmes du Canada. Les réponses reçues par courriel plus de 24 heures après la date et l'heure de clôture des soumissions ne seront acceptées dans aucune circonstance. Par conséquent, les répondants qui ont essayé d'envoyer une réponse, mais qui n'ont pas reçu d'accusé de réception de SPC peu après l'envoi, doivent communiquer avec l'autorité contractante pour s'assurer que SPC a reçu la réponse à l'adresse de présentation de la réponse dans le délai prescrit.
- i) **Responsabilité des problèmes techniques** : Le Canada ne sera pas tenu responsable :
  - i) des problèmes techniques éprouvés par le répondant dans le cadre de la présentation de sa réponse, notamment la non-transmission de courriels dont la taille est supérieure à 15 Mo ou le rejet ou la mise en quarantaine par les services de sécurité de SPC de courriels contenant un logiciel malveillant ou un autre code;
  - ii) des problèmes techniques qui empêchent SPC d'ouvrir les pièces jointes à un courriel. Par exemple, si une pièce jointe est corrompue ou qu'il est impossible de l'ouvrir et d'en lire le contenu, elle sera évaluée en conséquence. Les répondants ne pourront pas soumettre des pièces jointes de rechange pour remplacer celles qui sont corrompues ou vides ou qui ont été soumises dans un format n'ayant pas été approuvé.
- j) **Réponses remises en mains propres** : Tous les répondants doivent essayer de soumettre leur réponse par voie électronique. Cependant, SPC acceptera une réponse remise en mains propres (en remplacement ou comme copie de sauvegarde en plus d'une réponse soumise par courriel). Dans un tel cas, les éléments suivants s'appliquent :
  - i) La réponse remise en mains propres peut être :
    - (A) une version électronique sur CD-ROM, ou DVD;
    - (B) une version papier (c.-à-d. imprimée sur du papier);
    - (C) une combinaison de versions électronique et papier, dans la mesure où les tableaux d'établissement des prix fournis par SPC et devant être remplis par les répondants sont soumis en version électronique.
  - ii) La réponse remise en mains propres doit être présentée en personne par un représentant du répondant ou par messenger. SPC n'acceptera aucune soumission par courrier ordinaire.
  - iii) Un représentant de SPC doit recevoir la réponse remise en mains propres avant la date et l'heure de clôture des soumissions, et à l'adresse indiquée sur la page couverture du présent document (ou à un autre emplacement convenu par écrit avec l'autorité contractante).

- iv) SPC acceptera une copie de la réponse remise en mains propres uniquement si le répondant en a coordonné la livraison avec l'autorité contractante. Comme il est indiqué ci-dessus, deux heures avant la clôture des soumissions, un représentant de SPC répondra aux appels destinés à l'autorité contractante, notamment afin de coordonner la réception des réponses remises en mains propres (l'autorité contractante peut également accepter, à la discrétion de SPC, d'être disponible à une autre occasion avant la date et l'heure de clôture afin de recevoir les réponses).
- v) Les seules circonstances au cours desquelles SPC acceptera une réponse remise en mains propres après la date et l'heure de clôture sont si le répondant peut démontrer que le représentant de SPC ne pouvait pas recevoir la réponse en mains propres à l'heure convenue, ou si aucun représentant de SPC ne répondait aux appels effectués au numéro de téléphone de l'autorité contractante (et qu'aucun représentant de SPC n'a donné suite aux messages laissés dans la boîte vocale liée à ce numéro) durant les deux heures précédant la date et l'heure de clôture des soumissions.
- vi) SPC examinera la réponse remise en mains propres uniquement s'il y a des problèmes avec l'ensemble ou une partie de la soumission présentée par courriel à la date et l'heure de clôture, ou si aucune réponse par courriel n'a été reçue à la date et l'heure de clôture. Si SPC examine la réponse remise en mains propres, cette réponse aura préséance sur la réponse soumise par voie électronique.

### 3. Processus d'évaluation des réponses

#### 3.1 Évaluation des qualifications du répondant

- a) Le gouvernement du Canada fera l'évaluation de chaque réponse afin de déterminer si elle répond à toutes les exigences obligatoires décrites dans la présente ISQ (y compris les renseignements exigés par cette ISQ, mais cette dernière indique précisément qu'ils peuvent être envoyés sur demande après la date de clôture). Les dispositions relatives à l'évaluation comprises dans les Instructions uniformisées de SPC s'appliquent également. La réponse doit respecter toutes les exigences de l'ISQ pour être déclarée conforme.

#### 3.2 Critères de qualification

- a) Lorsque la réponse répond à toutes les exigences de l'ISQ, le répondant deviendra un répondant qualifié pour la prochaine étape du processus d'approvisionnement. Si un répondant envisage toute forme d'acquisition ou de réorganisation d'entreprise, le Canada demande que le répondant communique à l'avance avec l'autorité contractante afin de déterminer si la transaction aura une incidence sur le statut du répondant en tant que répondant pour le présent approvisionnement.
- b) Le gouvernement du Canada se réserve le droit de réévaluer la qualification de tout répondant qualifié, et ce, à tout moment durant le processus d'approvisionnement. Dans une situation où une attestation de sécurité en particulier est une des exigences de l'ISQ et que celle du répondant change ou vient à échéance, le gouvernement du Canada pourrait disqualifier ce répondant qualifié, étant donné qu'il ne répond plus aux exigences de l'ISQ. De même, si de nouveaux renseignements sont signalés au gouvernement du Canada et qu'ils mettent en question les qualifications du répondant qualifié dans le cadre de la présente ISQ, le gouvernement du Canada pourra évaluer de nouveau ce dernier. Le cas échéant, il pourrait demander plus d'information. Si le répondant qualifié ne les fournit pas dans les cinq jours ouvrables (ou plus longtemps, selon l'autorité contractante), il peut disqualifier le répondant qualifié.
- c) Si le répondant est une coentreprise, chaque **exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience** doit être respectée par l'un des membres de la coentreprise. Par exemple, l'un des membres de la coentreprise peut répondre à l'exigence concernant l'expérience de 24 mois consécutifs en matière de prestation d'un service d'audioconférence auprès d'un client tandis qu'un autre membre de la coentreprise peut satisfaire à l'exigence concernant l'expérience de 12 mois consécutifs dans la prestation d'un service de cyberconférence à un client. Il n'est pas possible de combiner des expériences pour répondre à un seul élément des **exigences obligatoires de l'ISQ en matière d'expérience**. Par exemple, une coentreprise comptant trois membres ne peut pas faire valoir que chacun des membres possède quatre mois d'expérience afin de répondre à l'exigence concernant l'expérience de 12 mois consécutifs dans la prestation d'un service de cyberconférence à un client.
- d) Les répondants non retenus ne pourront pas participer ou être évalués de nouveau pour les étapes ultérieures du processus d'approvisionnement, à moins que le gouvernement du Canada décide de lancer, à son gré, une seconde vague de qualification.
- e) Tous les répondants seront avisés par écrit s'ils ont réussi ou non l'étape de la qualification.

#### 3.3 Vagues de qualification supplémentaires à l'étape de l'ISQ

- a) Le gouvernement du Canada se réserve le droit de lancer, à son gré, une seconde vague de qualification auprès des répondants non retenus si, de l'avis du gouvernement du Canada, la première ne permettait pas de rassembler un nombre suffisant de répondants qualifiés.

- b) Si le gouvernement du Canada fournit aux répondants non retenus une deuxième occasion de se qualifier, il leur fera tous parvenir par écrit, la même journée, les raisons pour lesquelles ils ne se sont pas qualifiés au cours de la première vague de qualification.
- c) Les répondants qui ne se qualifient pas à la suite de la seconde vague effectuée par le Canada ne pourront pas participer ou être évalués de nouveau pour les étapes ultérieures du processus d'approvisionnement.

## 4. Définitions supplémentaires de l'ISQ

Service	Définition de l'ISQ
Bureau de service	Un point de contact central quotidien entre un fournisseur de services et les utilisateurs/clients.
Centre des opérations	Un emplacement à partir duquel un fournisseur de services effectue la surveillance et le contrôle des services.
Client	Un client tiers qui a conclu un contrat avec le répondant pour la prestation de services et où le client n'est pas le répondant lui-même ou un affilié du répondant.
Cyberconférence	<p>Un service qui permet des audioconférences et des vidéoconférences en temps réel grâce à une communication par Internet entre deux participants ou plus. La cyberconférence permet chacun des types de communications suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) communication d'un événement à un grand nombre de personnes comprenant l'invitation et l'inscription par courriel automatisé, le partage multimédia (p. ex. documents, applications, séances de navigation, vidéotique en direct) ainsi que le regroupement et la compilation en temps réel des commentaires des participants concernant les questions;</li> <li>(b) collaboration à des réunions entre les participants comprenant la prise en charge d'une cyberconférence ainsi que le partage, la modification et l'affichage du contenu (p. ex. documents, applications, séances de navigation, vidéotique en direct) en temps réel;</li> <li>(c) possibilité pour les participants de diagnostiquer et de contrôler les postes de travail et les applications résidentes des autres participants afin de faciliter la résolution de problèmes à distance;</li> <li>(d) formation et apprentissage à distance comprenant des communications audio et vidéo intégrées, le partage multimédia (p. ex. documents, applications, séances de navigation, vidéotique en direct), des salles de réunion virtuelle, l'affichage des questions et réponses pour les participants, le clavardage en ligne entre les participants ainsi que le regroupement et la compilation en temps réel des commentaires des participants concernant les questions.</li> </ul>
Disponibilité annuelle	<p>Calculée comme suit :</p> $([\text{minutes par année} - \text{somme des interruptions}] / \text{minutes par année}) \times 100$ <p>Les interruptions comprennent toutes les périodes où le service n'a pas fonctionné conformément au contrat associé.</p>
Emplacement du client	Une adresse municipale unique où le service est fourni à un client.
Participant	Un utilisateur (ou un groupe d'utilisateurs) d'un dispositif réseau (p. ex. téléphone, ordinateur, tablette, appareil de vidéoconférence, téléphone mobile et téléphone cellulaire, etc.) connecté à un réseau (p. ex. réseau téléphonique commuté public, réseau cellulaire de voix et de données, système téléphonique, réseau local, réseau local sans fil, réseau étendu, etc.). Un participant peut être ou ne pas être un employé ou un utilisateur du gouvernement du Canada.

Période de service	La période au cours de laquelle le service d'audioconférence ou le service de cyberconférence a pu être utilisé par le client à la suite de la mise en œuvre complète du service.
Planification	Une fonction du service d'audioconférence qui fournit un code d'accès unique pour chaque audioconférence ayant lieu à une date et à une heure prévues, et qui comprend un service d'assistance par téléphoniste.
Réseau privé du client	Un réseau et des installations fournis à un client par un tiers (p. ex. réseau étendu, réseau métropolitain, réseau local, installations d'accès à Internet et installations d'accès au réseau commuté public).
Salle de réunion virtuelle	Une fonction du service de cyberconférence qui montre aux participants une représentation graphique de chaque participant (c.-à-d. un avatar) et qui affiche les changements de statut des participants (p. ex. hôte, présentateurs, participants, écoute, parole, sourdine, etc.) lors du transfert du contrôle entre les participants.
Service d'audioconférence	Un service qui permet une communication audio en temps réel entre trois participants ou plus, en tout temps et en tous lieux, avec ou sans l'assistance d'un téléphoniste. Les participants peuvent parler avec les autres participants, et les écouter, à l'aide de dispositifs réseau dotés d'une capacité audio.
Services de vidéoconférence du Canada	Un service fourni par le Canada à l'aide de l'équipement de vidéoconférence du Canada (c.-à-d. pont de vidéoconférence, équipement de vidéoconférence dans les salles de conférence, appareils de vidéoconférence pour les utilisateurs finaux).
Utilisateur	Un utilisateur possédant un compte pour le service d'audioconférence ou de cyberconférence.

## 5. Exigences obligatoires de l'ISQ en matière d'expérience

### 5.1 Exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-1 : Service d'audioconférence

- a) Le répondant doit avoir fourni un service d'audioconférence pour un client pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant chacune des deux périodes de 12 mois au cours de ces 24 mois, le répondant doit avoir fourni tout ce qui suit au client :
- i) 150 000 000 minutes d'audioconférence;
  - ii) 750 000 audioconférences;
  - iii) 200 participants simultanés pour une seule audioconférence;
  - iv) 750 audioconférences simultanées comportant en moyenne 7 participants par audioconférence;
  - v) une disponibilité annuelle réelle du service d'audioconférence d'au moins 99,8 %.

### 5.2 Exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-2 : Service de cyberconférence

- a) Le répondant doit avoir fourni un service de cyberconférence pour un client pendant une période de service d'au moins 12 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant cette période, le répondant doit avoir fourni tout ce qui suit au client :
- i) 40 000 000 minutes de cyberconférence;
  - ii) 125 000 cyberconférences;
  - iii) 300 cyberconférences simultanées comportant en moyenne 6 participants par cyberconférence;
  - iv) une disponibilité annuelle réelle du service de cyberconférence d'au moins 99,8 %.

### 5.3 Exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-3 : Bureau de service et centre des opérations pour le service d'audioconférence

- i) Le répondant doit avoir fourni à un client un bureau de service et un centre des opérations au Canada pour un service d'audioconférence pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant cette période, les services suivants doivent avoir été offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année : la surveillance du service;
- ii) la gestion du suivi et de l'acheminement des changements;
- iii) la gestion du suivi et de l'acheminement des incidents;
- iv) soit :
  - (A) un soutien téléphonique bilingue (en français et en anglais); ou
  - (B) un soutien téléphonique en français ou en anglais qui sera jugé conforme aux fins de la préqualification à l'étape de l'ISQ si le répondant présente un plan démontrant la façon dont il convertira son soutien téléphonique unilingue en service de soutien téléphonique entièrement bilingue (en français et en anglais) dans les 60 jours suivant l'attribution du contrat si, en fin de compte, il

obtient le contrat. (Le plan devrait comprendre, au minimum, une idée de combien d'employés supplémentaires seraient prévus et la façon de les recruter; le matériel et les processus internes à mettre à jour et la façon de le faire; les interfaces externes à mettre à jour et la façon de le faire, p. ex. RVI.)

#### **5.4 Exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-4 : Bureau de service et centre des opérations pour le service de cyberconférence**

- a) Le répondant doit avoir fourni à un client un bureau de service et un centre des opérations au Canada pour un service de cyberconférence pendant une période de service d'au moins 12 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant cette période, les services suivants doivent avoir été offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année :
  - i) la surveillance du service;
  - ii) la gestion du suivi et de l'acheminement des changements;
  - iii) la gestion du suivi et de l'acheminement des incidents;
  - iv) soit :
    - (A) un soutien téléphonique bilingue (en français et en anglais); ou
    - (B) un soutien téléphonique en français ou en anglais qui sera jugé conforme aux fins de la préqualification à l'étape de l'ISQ si le répondant présente un plan démontrant la façon dont il convertira son soutien téléphonique unilingue en service de soutien téléphonique entièrement bilingue (en français et en anglais) dans les 60 jours suivant l'attribution du contrat si, en fin de compte, il obtient le contrat. (Le plan devrait comprendre, au minimum, une idée de combien d'employés supplémentaires seraient prévus et la façon de les recruter; le matériel et les processus internes à mettre à jour et la façon de le faire; les interfaces externes à mettre à jour et la façon de le faire, p. ex. RVI.)

#### **5.5 Exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-5 : Portail de services pour le service d'audioconférence**

- a) Le répondant doit avoir permis à un client d'accéder à un ou plusieurs portails de services pour un service d'audioconférence pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et pendant laquelle l'entrepreneur doit avoir fourni :
  - i) un accès en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année via Internet au moyen d'un navigateur Web pour créer et visualiser, sauf lors des interruptions ou des entretiens planifiés, ce qui suit :
    - (A) des billets d'incident;
    - (B) des billets de demande de changement;
    - (C) des rapports;
    - (D) des commandes de service;
    - (E) des documents;
  - ii) soit :

- (A) de l'aide, des menus et un portail de navigation en ligne bilingues (en français et en anglais); ou
- (B) de l'aide, des menus et un portail de navigation en ligne en français ou en anglais qui seront jugés conformes aux fins de la préqualification à l'étape de l'ISQ si le répondant présente un plan démontrant la façon dont il convertira son soutien téléphonique unilingue en service de soutien téléphonique entièrement bilingue (en français et en anglais) dans les 60 jours suivant l'attribution du contrat si, en fin de compte, il obtient le contrat. (Le plan devrait comprendre, au minimum, une idée de combien d'employés supplémentaires seraient prévus et la façon de les recruter; le matériel et les processus internes à mettre à jour et la façon de le faire; les interfaces externes à mettre à jour et la façon de le faire, p. ex. RVI.)

## **5.6 Exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-6 : Portail de services pour le service de cyberconférence**

- a) Le répondant doit avoir fourni à un client un ou plusieurs portails d'accès à des services pour un service de cyberconférence pendant une période de service d'au moins 12 mois consécutifs au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ et pendant laquelle l'entrepreneur doit avoir fourni :
  - i) un accès en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année via Internet au moyen d'un navigateur Web pour créer et visualiser, sauf lors des interruptions ou des entretiens planifiés, ce qui suit :
    - (A) des billets d'incident;
    - (B) des billets de demande de changement;
    - (C) des rapports;
    - (D) des commandes de service;
    - (E) des documents;
  - ii) soit :
    - (A) de l'aide, des menus et un portail de navigation en ligne bilingues (en français et en anglais); ou
    - (B) de l'aide, des menus et un portail de navigation en ligne en français ou en anglais qui seront jugés conformes aux fins de la préqualification à l'étape de l'ISQ si le répondant présente un plan démontrant la façon dont il convertira son soutien téléphonique unilingue en service de soutien téléphonique entièrement bilingue (en français et en anglais) dans les 60 jours suivant l'attribution du contrat si, en fin de compte, il obtient le contrat. (Le plan devrait comprendre, au minimum, une idée de combien d'employés supplémentaires seraient prévus et la façon de les recruter; le matériel et les processus internes à mettre à jour et la façon de le faire; les interfaces externes à mettre à jour et la façon de le faire, p. ex. RVI.)

## 6. **Formulaire de présentation des projets de référence pour les exigences obligatoires de l'ISQ en matière d'expérience**

Le répondant doit soumettre les formulaires de présentation des projets de référence dans cette sous-section de la réponse à l'ISQ pour chaque **exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience** (consulter la section 5, Exigences obligatoires de l'ISQ en matière d'expérience).

## 6.1 Formulaire de présentation du projet de référence pour l'exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-1 : Service d'audioconférence

<b>Formulaire de présentation du projet de référence pour l'exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-1 : Service d'audioconférence</b>	
<b>Nom du projet de référence</b>	
<b>Nom du client</b>	
<b>Date de fin du projet de référence</b> <i>[jj/mm/aa ou en cours]</i>	
<b>Personne-ressource principale du client</b>	<b>Nom</b>
	<b>Numéro de téléphone</b>
	<b>Adresse de courriel</b>
<b>Personne-ressource supplémentaire du client</b>	<b>Nom</b>
	<b>Numéro de téléphone</b>
	<b>Adresse de courriel</b>
Le répondant doit avoir fourni un service d'audioconférence pour un client pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant chacune des deux périodes de 12 mois au cours de ces 24 mois, le répondant doit avoir fourni 150 000 000 minutes d'audioconférence.	<i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i>
Le répondant doit avoir fourni un service d'audioconférence pour un client pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant chacune des deux périodes de 12 mois au cours de ces 24 mois, le répondant doit avoir fourni 750 000 audioconférences.	<i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i>
Le répondant doit avoir fourni un service d'audioconférence pour un client pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant chacune des deux périodes de 12 mois au cours de ces 24 mois, il doit avoir permis à 200 participants de participer simultanément à une seule audioconférence.	<i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i>
Le répondant doit avoir fourni un service d'audioconférence pour un client pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant chacune des deux périodes de 12 mois au cours de ces 24 mois, le répondant doit avoir fourni 750 000 audioconférences simultanées comportant en moyenne 7 participants par audioconférence.	<i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i>

<p>Le répondant doit avoir fourni un service d'audioconférence pour un client pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant chacune des deux périodes de 12 mois au cours de ces 24 mois, la disponibilité annuelle a dû être d'au moins 99,8 %.</p>	<p><i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i></p>
--	---

**6.2 Formulaire de présentation du projet de référence pour l'exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-2 : Service de cyberconférence**

<b>Formulaire de présentation du projet de référence pour l'exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-1 : Service de cyberconférence</b>	
<b>Nom du projet de référence</b>	
<b>Nom du client</b>	
<b>Date de fin du projet de référence</b>	
<i>[Inscrire jj/mm/aaaa ou en cours]</i>	
<b>Personne-ressource principale du client</b>	<b>Nom</b>
	<b>Numéro de téléphone</b>
	<b>Adresse de courriel</b>
<b>Personne-ressource supplémentaire du client</b>	<b>Nom</b>
	<b>Numéro de téléphone</b>
	<b>Adresse de courriel</b>
Le répondant doit avoir fourni un service de cyberconférence pour un client pendant une période de service d'au moins 12 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant cette période, le répondant doit avoir fourni 125 000 cyberconférences.	<i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i>
Le répondant doit avoir fourni un service de cyberconférence pour un client pendant une période de service d'au moins 12 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant cette période, le répondant doit avoir fourni 40 000 000 minutes de cyberconférence.	<i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i>
Le répondant doit avoir fourni un service de cyberconférence pour un client pendant une période de service d'au moins 12 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant cette période, le répondant doit avoir fourni 300 cyberconférences simultanées comportant en moyenne 6 participants par cyberconférence.	<i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i>
Le répondant doit avoir fourni un service de cyberconférence pour un client pendant une période de service d'au moins 12 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant cette période, la disponibilité annuelle a dû être d'au moins 99,8 %.	<i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i>

**6.3 Formulaire de présentation du projet de référence pour l'exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-3 : Bureau de service et centre des opérations pour le service d'audioconférence**

<b>Formulaire de présentation du projet de référence pour l'exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-3 : Bureau de service et centre des opérations pour le service d'audioconférence</b>	
<b>Nom du projet de référence</b>	
<b>Nom du client</b>	
<b>Date de fin du projet de référence</b>	
<i>[Inscrire jj/mm/aaaa ou en cours]</i>	
<b>Personne-ressource principale du client</b>	<b>Nom</b>
	<b>Numéro de téléphone</b>
	<b>Adresse de courriel</b>
<b>Personne-ressource supplémentaire du client</b>	<b>Nom</b>
	<b>Numéro de téléphone</b>
	<b>Adresse de courriel</b>
Le répondant doit avoir fourni à un client un bureau de service et un centre des opérations au Canada pour un service d'audioconférence pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant cette période, il doit avoir assuré la surveillance du service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année.	<i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i>
Le répondant doit avoir fourni à un client un bureau de service et un centre des opérations au Canada pour un service d'audioconférence pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant cette période, il doit avoir assuré une gestion du suivi et de l'acheminement des changements 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année.	<i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i>
Le répondant doit avoir fourni à un client un bureau de service et un centre des opérations au Canada pour un service d'audioconférence pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant cette période, il doit avoir assuré une gestion du suivi et de l'acheminement des incidents 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année.	<i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i>

<p>Le répondant doit avoir fourni à un client un bureau de service et un centre des opérations au Canada pour un service d'audioconférence pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant cette période, les services suivants doivent avoir été offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année : un soutien téléphonique bilingue (en français et en anglais); ou un soutien téléphonique en français ou en anglais qui sera jugé conforme aux fins de la préqualification à l'étape de l'ISQ si le répondant présente un plan démontrant la façon dont il convertira son soutien téléphonique unilingue en service de soutien téléphonique entièrement bilingue (en français et en anglais) dans les 60 jours suivant l'attribution du contrat si, en fin de compte, il obtient le contrat. (Le plan devrait comprendre, au minimum, une idée de combien d'employés supplémentaires seraient prévus et la façon de les recruter; le matériel et les processus internes à mettre à jour et la façon de le faire; les interfaces externes à mettre à jour et la façon de le faire, p. ex. RVI.)</p>	<p><i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i></p>
--	---

**6.4 Formulaire de présentation du projet de référence pour l'exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-4 : Bureau de service et centre des opérations pour le service de cyberconférence**

<b>Formulaire de présentation du projet de référence pour l'exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-4 : Bureau de service et centre des opérations pour le service de cyberconférence</b>	
<b>Nom du projet de référence</b>	
<b>Nom du client</b>	
<b>Date de fin du projet de référence</b>	
<i>[Inscrire jj/mm/aaaa ou en cours]</i>	
<b>Personne-ressource principale du client</b>	<b>Nom</b>
	<b>Numéro de téléphone</b>
	<b>Adresse de courriel</b>
<b>Personne-ressource supplémentaire du client</b>	<b>Nom</b>
	<b>Numéro de téléphone</b>
	<b>Adresse de courriel</b>
Le répondant doit avoir fourni à un client un bureau de service et un centre des opérations au Canada pour un service de cyberconférence pendant une période de service d'au moins 12 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant cette période, il doit avoir assuré la surveillance du service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année.	<i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i>
Le répondant doit avoir fourni à un client un bureau de service et un centre des opérations au Canada pour un service de cyberconférence pendant une période de service d'au moins 12 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant cette période, il doit avoir assuré une gestion du suivi et de l'acheminement des changements 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année.	<i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i>
Le répondant doit avoir fourni à un client un bureau de service et un centre des opérations au Canada pour un service de cyberconférence pendant une période de service d'au moins 12 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant cette période, il doit avoir assuré une gestion du suivi et de l'acheminement des incidents 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année.	<i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i>

<p>Le répondant doit avoir fourni à un client un bureau de service et un centre des opérations au Canada pour un service de cyberconférence pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et, pendant cette période, les services suivants doivent avoir été offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année : un soutien téléphonique bilingue (en français et en anglais); ou un soutien téléphonique en français ou en anglais qui sera jugé conforme aux fins de la préqualification à l'étape de l'ISQ si le répondant présente un plan démontrant la façon dont il convertira son soutien téléphonique unilingue en service de soutien téléphonique entièrement bilingue (en français et en anglais) dans les 60 jours suivant l'attribution du contrat si, en fin de compte, il obtient le contrat. (Le plan devrait comprendre, au minimum, une idée de combien d'employés supplémentaires seraient prévus et la façon de les recruter; le matériel et les processus internes à mettre à jour et la façon de le faire; les interfaces externes à mettre à jour et la façon de le faire, p. ex. RVI.)</p>	<p><i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i></p>
---	---

**6.5 Formulaire de présentation du projet de référence pour l'exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-5 : Portail de services pour le service d'audioconférence**

<b>Formulaire de présentation du projet de référence pour l'exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-5 : Portail de services pour le service d'audioconférence</b>	
<b>Nom du projet de référence</b>	
<b>Nom du client</b>	
<b>Date de fin du projet de référence</b>	
<i>[Inscrire jj/mm/aaaa ou en cours]</i>	
<b>Personne-ressource principale du client</b>	<b>Nom</b>
	<b>Numéro de téléphone</b>
	<b>Adresse de courriel</b>
<b>Personne-ressource supplémentaire du client</b>	<b>Nom</b>
	<b>Numéro de téléphone</b>
	<b>Adresse de courriel</b>
<p>Le répondant doit avoir permis à un client d'accéder à un ou plusieurs portails de services pour un service d'audioconférence pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et pendant laquelle l'entrepreneur doit avoir fourni un accès en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année via Internet au moyen d'un navigateur Web pour les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) des billets d'incident;</li> <li>b) des billets de demande de changement;</li> <li>c) des rapports;</li> <li>d) des commandes de service;</li> <li>e) des documents.</li> </ul>	<i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i>

<p>Le répondant doit avoir permis à un client d'accéder à un ou plusieurs portails de services pour un service d'audioconférence pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et pendant laquelle l'entrepreneur doit avoir fourni de l'aide, des menus et un portail de navigation bilingue (en français et en anglais); ou de l'aide, des menus et un portail de navigation en français ou en anglais qui seront jugés conformes aux fins de la préqualification à l'étape de l'ISQ si le répondant présente un plan démontrant la façon dont il convertira son soutien téléphonique unilingue en service de soutien téléphonique entièrement bilingue (en français et en anglais) dans les 60 jours suivant l'attribution du contrat si, en fin de compte, il obtient le contrat. (Le plan devrait comprendre, au minimum, une idée de combien d'employés supplémentaires seraient prévus et la façon de les recruter; le matériel et les processus internes à mettre à jour et la façon de le faire; les interfaces externes à mettre à jour et la façon de le faire, p. ex. RVI.)</p>	<p><i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i></p>
---	---

**6.6 Formulaire de présentation du projet de référence pour l'exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-6 : Portail de services pour le service de cyberconférence**

<b>Formulaire de présentation du projet de référence pour l'exigence obligatoire de l'ISQ en matière d'expérience O-6 : Portail de services pour le service de cyberconférence</b>		
<b>Nom du projet de référence</b>		
<b>Nom du client</b>		
<b>Date de fin du projet de référence</b>		<i>[Inscrire jj/mm/aaaa ou en cours]</i>
<b>Personne-ressource principale du client</b>	<b>Nom</b>	
	<b>Numéro de téléphone</b>	
	<b>Adresse de courriel</b>	
<b>Personne-ressource supplémentaire du client</b>	<b>Nom</b>	
	<b>Numéro de téléphone</b>	
	<b>Adresse de courriel</b>	
<p>Le répondant doit avoir permis à un client d'accéder à un ou plusieurs portails de services pour un service de cyberconférence pendant une période de service d'au moins 12 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et pendant laquelle l'entrepreneur doit avoir fourni un accès en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année via Internet au moyen d'un navigateur Web pour les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) des billets d'incident;</li> <li>b) des billets de demande de changement;</li> <li>c) des rapports;</li> <li>d) des commandes de service;</li> <li>e) des documents.</li> </ul>		<i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i>

<p>Le répondant doit avoir permis à un client d'accéder à un ou plusieurs portails de services pour un service de cyberconférence pendant une période de service d'au moins 24 mois consécutifs (au cours des 3 années précédant la date de clôture de la présente ISQ) et pendant laquelle l'entrepreneur doit avoir fourni de l'aide, des menus et un portail de navigation bilingue (en français et en anglais); ou de l'aide, des menus et un portail de navigation en français ou en anglais qui seront jugés conformes aux fins de la préqualification à l'étape de l'ISQ si le répondant présente un plan démontrant la façon dont il convertira son soutien téléphonique unilingue en service de soutien téléphonique entièrement bilingue (en français et en anglais) dans les 60 jours suivant l'attribution du contrat si, en fin de compte, il obtient le contrat. (Le plan devrait comprendre, au minimum, une idée de combien d'employés supplémentaires seraient prévus et la façon de les recruter; le matériel et les processus internes à mettre à jour et la façon de le faire; les interfaces externes à mettre à jour et la façon de le faire, p. ex. RVI.)</p>	<p><i>[Inscrire « Oui » ou « Non »]</i></p>
--	---

## ANNEX A – FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DE LA RÉPONSE

N° de l'invitation à se qualifier (ISQ) [Insérer le n°] Formulaire de présentation de la réponse			
Dénomination sociale complète du répondant  <i>Dans le cas d'un consortium, veuillez identifier tous les membres.</i>			
Représentant autorisé du répondant aux fins d'évaluation (p. ex. pour obtenir des précisions)	Nom		
	Titre		
	Adresse		
	N° téléphone		
	N° télécopieur		
	Courriel		
Numéro d'entreprise – approvisionnement (NEA) du répondant  <i>Veuillez consulter les Instructions uniformisées de SPC. À noter que le NEA donné doit correspondre à la dénomination sociale utilisée dans la réponse. Si ce n'est pas le cas, on associera le répondant à la dénomination sociale fournie plutôt qu'au NEA, mais le répondant devra fournir le NEA correspondant à sa dénomination sociale.</i>			
Anciens fonctionnaires  <i>Pour en savoir davantage, veuillez consulter l'article des Instructions uniformisées de SPC intitulé « Ancien fonctionnaire ».</i>  <i>S'il s'agit d'une réponse d'un consortium, veuillez fournir cette information pour chacun des membres.</i>	Le répondant est-il un ancien fonctionnaire recevant une pension selon la définition des Instructions uniformisées de SPC? <b>Si oui, veuillez fournir les renseignements requis à la section des Instructions uniformisées de SPC intitulée « Ancien fonctionnaire ».</b>	Oui	
		Non	
	Le répondant est-il un ancien fonctionnaire ayant reçu une somme forfaitaire en vertu de la Directive sur le réaménagement des effectifs? <b>Si oui, veuillez fournir les renseignements requis à la section des Instructions uniformisées de SPC intitulée « Ancien fonctionnaire ».</b>	Oui	
		Non	
Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation  <i>Pour en savoir davantage, veuillez consulter la section des Instructions uniformisées de SPC intitulée « Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi ».</i>  <i>Veuillez cocher l'une des cases ou fournir l'information demandée. S'il s'agit d'une réponse d'un consortium, veuillez fournir cette information pour chacun des membres.</i>	Le répondant atteste qu'il n'a aucun effectif au Canada.		
	Le répondant atteste qu'il est un employeur du secteur public.		
	Le répondant atteste qu'il est un employeur sous réglementation fédérale, assujéti à la Loi sur l'équité en matière d'emploi.		
	Le répondant atteste qu'il a un effectif combiné de moins de 100 employés (à temps plein, temps partiel ou temporaires) au Canada.		
	Le répondant a un effectif combiné de 100 employés (à temps plein, temps partiel ou temporaires) ou plus au Canada.		
	Le numéro de certificat est valide et à jour.		
	Le répondant atteste qu'il a présenté l'accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168) aux responsables du Programme du travail d'Emploi et Développement social Canada.		
Langue de communication future dans le cadre du processus d'approvisionnement – <i>veuillez indiquer le français ou l'anglais</i>			
Province ou territoire canadien visé par la demande selon les lois en vigueur			
Mesures de protection requises pour le site ou les locaux proposés par le répondant et autorisation de sécurité requise	Adresse civique et appartement, s'il y a lieu		

pour la protection des documents	Ville	
	Province/Territoire/État	
	Code postal	
	Pays	
Niveau de cote de sécurité du répondant  <i>Vérifiez que la cote de sécurité correspond à la dénomination sociale du répondant. Si ce n'est pas le cas, la cote de sécurité n'est pas valide pour le répondant.</i>	Cote de sécurité	
	Date d'attribution	
	Entité émettrice (TPSGC, GRC, etc.)	
	Dénomination sociale de l'entité à qui la cote de sécurité a été décernée	
En apposant ma signature ci-dessous, je confirme, au nom du répondant, que j'ai lu l'invitation à se qualifier en entier, y compris les documents intégrés par renvoi. J'atteste également ceci : 1. le répondant considère qu'il possède les compétences et qu'il offre des produits répondant aux exigences obligatoires décrites dans l'ISQ; 2. tous les renseignements fournis sont exacts, véridiques et complets; 3. le répondant accepte de se conformer à toutes les modalités et conditions de la présente ISQ, documents intégrés par renvoi compris.		
Signature du représentant autorisé du répondant		

## **ANNEX B – VERSION PRÉLIMINAIRE DE LA LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)**

