



SERVICES PARTAGÉS CANADA (SPC)
Invitation à se qualifier (IQ)
pour le processus d'approvisionnement concernant les
PRODUITS D'IMPRESSION DES APPAREILS
TECHNOLOGIQUES EN MILIEU DE TRAVAIL

N° de l'invitation à se qualifier	10047402/A	Date	6 juillet 2016
-----------------------------------	------------	------	----------------

Bureau émetteur	Services partagés Canada 180, rue Kent, 13 ^e 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 le présent document.)	Nom	Hamid Mohammad	
	N° de téléphone	613-716-9792	
	Adresse de courriel	Hamid.mohammad@canada.ca	
Date et heure de clôture	2016/08/03 14:00		
Fuseau horaire	Heure normale de l'Est (HNE)		
Destination des biens ou des services	Sans objet – Processus de sélection préalable uniquement		
Adresse courriel à laquelle la réponse doit être envoyée avant la date de clôture	SSC.consultation-consultation.SPC@canada.ca		
Commentaire	Ce document contient des exigences relatives à la sécurité		



INVITATION À SE QUALIFIER PRODUITS D'IMPRESSION DES APPAREILS TECHNOLOGIQUES EN MILIEU DE TRAVAIL (ATMT) POUR SERVICES PARTAGÉS CANADA

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	4
1.1 Introduction	4
1.2 Aperçu du besoin	7
1.3 Exception au titre de la sécurité nationale	9
1.4 Ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG).....	9
1.5 Souveraineté des données.....	9
1.6 Facteurs relatifs à la protection des renseignements personnels	10
1.7 Conflit d'intérêts – Avantage indu.....	10
PARTIE 2 INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES RÉPONDANTS	12
2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées	12
2.2 Présentation des réponses	13
2.3 Demandes de renseignements et commentaires	15
2.4 Composition de l'équipe principale	16
PARTIE 3 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DE LA RÉPONSE	17
3.1 Instructions pour la préparation de la réponse	17
3.2 Section I : Réponse en vue de se qualifier	19
3.3 Section II : Attestations	21
3.4 Vérification de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement.....	21
PARTIE 4 PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET CRITÈRES DE QUALIFICATION ..	22
4.1 Procédures d'évaluation	22
4.2 Évaluation technique	22
4.3 Exigence relative à l'attestation de sécurité – obligatoire à la date de clôture de l'IQ	25
4.4 Répondants qualifiés	26
4.5 Critères de qualification	26
4.6 Processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement	27
4.7 Accord de non-divulgence.....	31
PARTIE 5 ATTESTATIONS	32
5.1 Code de conduite et attestations – documentation connexe	32



PARTIE 6 ÉBAUCHE DES CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT	54
6.1 Processus continu d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement	54
6.2 Sous-traitance	58
6.3 Changement de contrôle	58
6.4 Limitation de la responsabilité – Gestion de l'information/technologie de l'information	60
6.5 Exigence en matière de sécurité pour entrepreneur canadien :	62

Formulaires :

- Formulaire 1 – Formulaires de présentation des invitations à se qualifier
- Formulaire 2 – Formulaire d'attestation du fabricant d'équipement d'origine

Annexes :

Annexe A	Processus d'approvisionnement
Annexe B	Produits d'impression des appareils technologiques en milieu de travail – Aperçu du besoin
Annexe C	Glossaire et définition des termes
Annexe D	Ébauche de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité
Annexe E	Ébauche des clauses du contrat subséquent

Liste des documents joints à la partie 4 (procédures d'évaluation)

Pièce jointe 4.1 Cadre et processus d'évaluation des ATMT



INVITATION À SE QUALIFIER (IQ)

PRODUITS D'IMPRESSION DES APPAREILS TECHNOLOGIQUES EN MILIEU DE TRAVAIL (ATMT) POUR SERVICES PARTAGÉS CANADA

PARTIE 1 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

Étape 1 du processus d'approvisionnement. La présente invitation à se qualifier (IQ) constitue la première étape d'un processus d'approvisionnement mené par Services partagés Canada (SPC) concernant les produits d'impression des ATMT (le « **projet** »). Les fournisseurs sont invités à se soumettre à une sélection préalable, conformément aux modalités de la présente IQ, afin d'être retenus comme « **répondants qualifiés** » pour les étapes ultérieures du processus d'approvisionnement. Un maximum de seulement cinq répondants qualifiés seront autorisés à soumissionner lors d'une demande de soumission subséquente publiée dans le cadre du processus d'approvisionnement.

Évaluation approfondie des répondants qualifiés. Bien que le Canada puisse préqualifier certains fournisseurs à la suite de la présente IQ, il se réserve le droit de réévaluer tout aspect de la qualification des répondants qualifiés, et ce, en tout temps durant le processus d'approvisionnement.

Une IQ n'est pas une demande de soumissions. Le présent processus d'IQ n'est pas une demande de soumissions ni un appel d'offres. Aucun contrat ne sera attribué à la suite des activités tenues pendant l'étape de l'IQ. Le gouvernement du Canada se réserve le droit d'annuler toute exigence préliminaire faisant partie du projet à tout moment pendant l'étape de l'IQ ou à toute autre étape du processus d'approvisionnement. Comme le gouvernement du Canada pourra annuler le processus d'IQ 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.

Les différentes étapes du processus d'invitation à soumissionner figurent ci-dessous. Chaque étape est décrite brièvement à l'annexe A ci-jointe.

Processus d'invitation à soumissionner	
IQ	Étape de qualification
Examen et amélioration des exigences (EAE)	Seuls les répondants qualifiés auront la chance d'améliorer leur compréhension des exigences des produits d'impression des ATMT.
Demandes de soumissions (demande de propositions, demande d'offre à commandes ou demande d'arrangement en matière d'approvisionnement)	Seuls les répondants qualifiés peuvent présenter une soumission.

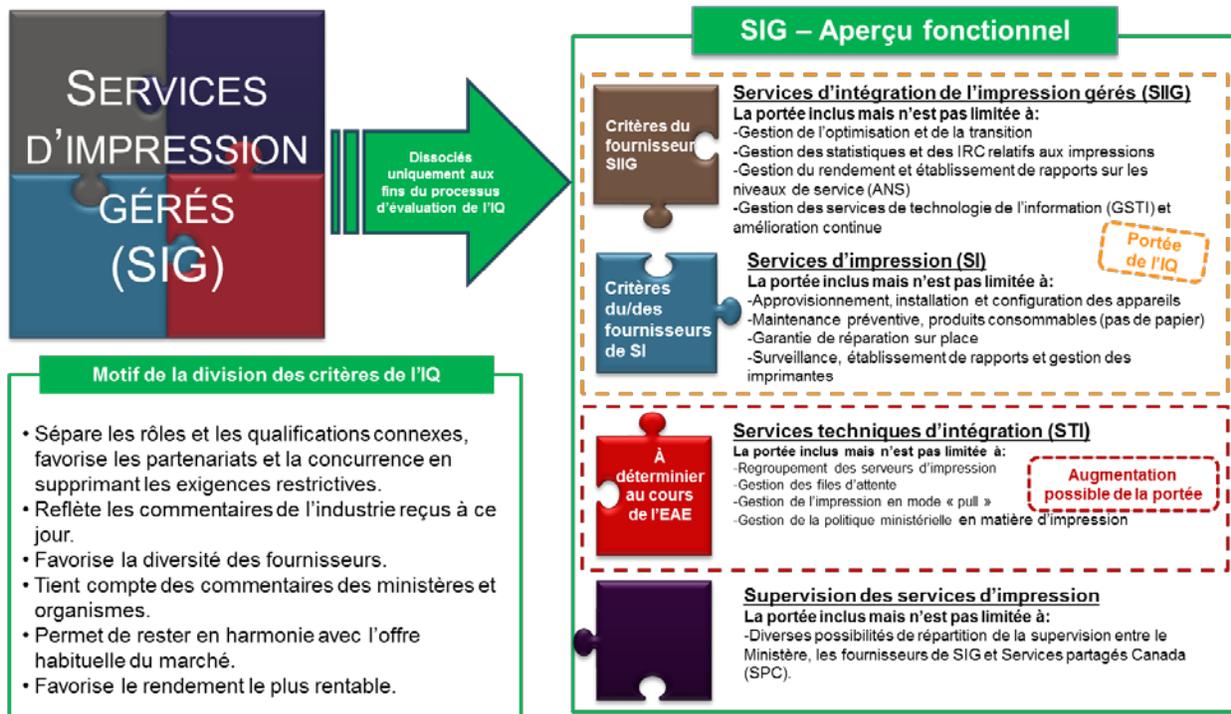
1.1.1 Les produits d'impression des ATMT comprennent actuellement deux volets : 1) services consultatifs en matière d'impression et 2) services d'impression gérés. La présente IQ concerne uniquement les services d'impression gérés. Les services consultatifs en matière d'impression feront l'objet d'un processus d'approvisionnement distinct; les fournisseurs doivent consulter le site Web achatsetventes.gc.ca pour obtenir davantage de renseignements.



- 1.1.2** Les répondants ne sont pas autorisés à participer aux mécanismes d'approvisionnement pour les deux volets. En effet, ils doivent choisir de devenir soit un fournisseur de services consultatifs en matière d'impression, soit un fournisseur de services d'impression gérés. Les répondants ne sont pas empêchés de répondre à ce volet mais si un marché leur est attribué suite à une demande de soumissions subséquente, ils ne seront pas considérés pour le volet des services consultatifs en matière d'impression.
- 1.1.3** Services d'impression gérés – SPC fournira à ses clients des services d'impression gérés. SPC évaluera les répondants selon deux ensembles de critères, obligatoires et cotés, pour les fonctions suivantes :
- a) Fournisseur de services d'intégration de l'impression gérés (SIIG) :
Ces critères sont axés sur l'expérience, l'expertise et l'envergure que possède un fournisseur de services dans le but de fournir des services gérés pour les appareils d'impression, notamment une expérience essentielle de la gestion de bon nombre d'appareils d'impression, la fourniture d'une gestion de services de technologie de l'information (TI), l'établissement de rapports et la gouvernance.
 - b) Fournisseur de services d'impression (SI) :
Ces critères sont axés sur l'expérience, l'expertise et l'envergure que possède un fournisseur de services afin de fournir des services sur place pour les appareils d'impression. Le nombre d'appareils déployés, la couverture géographique et le réseau en place servant à soutenir les appareils constituent un sous-ensemble de l'expérience évaluée. À la lumière de la rétroaction de l'industrie, certains fournisseurs de services d'impression n'offrent pas de services d'impression gérés. Par conséquent, cette approche permet d'inclure les fournisseurs de services qui sont spécialisés dans les services d'impression sur place, ainsi que les fournisseurs de SIIG, pour répondre à la présente IQ.

Les rôles sont décrits dans la Figure 1 – Rôles associés aux services d'impression gérés

Figure 1 – Rôles associés aux services d'impression gérés



Pour connaître les règles concernant la composition des équipes, consultez les sections 2.4 et 3.1.6.

1.1.4 Ce volet s'adresse à des intégrateurs, à des fournisseurs de services d'impression gérés, à des revendeurs à valeur ajoutée et à des fabricants d'imprimantes.

1.1.5 Le Canada se réserve le droit de lancer, à sa discrétion exclusive, une seconde vague de qualification à l'intention des répondants qui ne se sont pas qualifiés si, de l'avis du gouvernement du Canada, la première ronde n'a pas permis de rassembler un nombre suffisant de répondants qualifiés.

S'il décide d'accorder aux répondants non retenus une autre possibilité de se qualifier, le Canada fournira des informations par écrit à tous les répondants non retenus dans le cadre d'une IQ relative aux produits d'impression des ATMT et ce dans la même journée en regard des raisons pour lesquelles ils ne se sont pas qualifiés au cours de la première ronde.

Les répondants qui ne se qualifient pas à la suite d'une seconde vague de qualification conduite par le Canada n'auront aucune autre possibilité de participer ni d'être réévalués en vue des étapes subséquentes de ce processus d'approvisionnement.

L'IQ comporte les parties suivantes :

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

Partie 2 **Instructions à l'intention des répondants** : renferme les instructions, les clauses et les conditions relatives à l'IQ;

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



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

Partie 5 **Attestations** : renferme les attestations à fournir.

1.2 Aperçu du besoin

Aperçu du besoin : En avril 2013, le gouvernement du Canada (GC) a lancé l'initiative visant les appareils technologiques en milieu de travail (ATMT) sous la direction de Services partagés Canada (SPC). Par le biais de cette initiative, SPC a reçu le mandat de centraliser, normaliser et transformer la manière dont le gouvernement achète ses ATMT et les logiciels connexes pour plus de 90 organisations visées. SPC s'acquitte de son mandat, contribuant ainsi :

- a) à l'amélioration du service et à la productivité des utilisateurs finaux,
- b) au renforcement de la sécurité,
- c) à la réduction des coûts et à créer de la valeur pour la Couronne.

La présente IQ concerne les produits d'impression des ATMT et les services connexes. Par souci de clarté, les produits d'impression des ATMT désignent les imprimantes et les numériseurs qui se connectent directement à un appareil informatique ou à un réseau, ainsi que les appareils multifonctions qui servent à la fois d'imprimante, de numériseur, de photocopieur et de télécopieur.

Les exigences techniques initiales relatives aux produits d'impression des ATMT seront harmonisées avec les catégories et les sous-catégories de l'offre à commandes principale et nationale (OCPN) pour du matériel d'imagerie (OCPN EZ107-120003).

La vision finale concernant les produits d'impression des ATMT est de créer un environnement d'impression sécurisé et normalisé qui intègre les dernières technologies, tout en améliorant l'expérience et la productivité des utilisateurs finaux, en offrant des économies de coûts et en réduisant l'impact environnemental en fournissant :

- a) un environnement d'impression optimisé, où les utilisateurs finaux ont accès à la bonne imprimante dotée des bonnes fonctions, au bon endroit et au bon moment, dans le respect d'un équilibre entre les coûts et la commodité;
- b) un service souple, simple et sûr;
- c) un service uniforme et de grande qualité, dont la prestation est axée sur les niveaux de service et les indicateurs de rendement clés;
- d) un programme d'amélioration continue du service et une réduction constante des volumes d'impression par l'intermédiaire de l'analytique, de technologies comme l'impression en mode Pull, et de processus opérationnels restructurés;
- e) une réalisation immédiate des avantages.

Compte tenu de la complexité de l'environnement d'impression actuel au sein du GC et des difficultés connexes à surmonter pour concrétiser la vision finale, la stratégie de service de SPC propose d'offrir trois options en matière de prestation de services qui les aideront à progresser vers la concrétisation de la vision finale.

- a) **Catalogue d'appareils, de consommables et de logiciels d'impression.** Le service des produits d'impression des ATMT fournira à SPC ainsi qu'à ses clients la possibilité de répondre à leurs exigences opérationnelles qui consistent à continuer d'acheter et à gérer eux-mêmes des appareils d'impression. De plus, cette possibilité sera également offerte aux organisations qui pourraient avoir besoin de plus de temps avant d'entamer la transformation menant à la vision finale. Cette offre de service pourra également être utilisée pour acheter des appareils visant à respecter certaines exceptions et à répondre à des besoins spéciaux.



- b) **Services d'impression gérés.** Le service des produits d'impression des ATMT offrira, à SPC et à ses clients qui veulent effectuer une première étape vers un service d'impression géré, la possibilité de s'inscrire à un service d'impression géré qui comportera un modèle d'établissement des coûts prévoyant des frais de base plus un coût par impression. Ce modèle permettra de transférer la responsabilité liée à la gestion de leur environnement d'impression au fournisseur de services pour commencer à obtenir une certaine visibilité des mesures relatives aux produits d'impression afin de recueillir les données détaillées sur la situation actuelle, ce qui leur permettra éventuellement de passer à un service d'impression géré comportant un modèle utilitaire tout compris d'établissement des prix.
- c) **Services d'impression gérés – Modèle utilitaire.** Le service des produits d'impression des ATMT offrira, à SPC et à ses clients qui possèdent déjà des données sur la situation actuelle ou qui ont déjà obtenu une certaine visibilité de leur environnement d'impression, la possibilité de s'inscrire à un service d'impression géré comportant un modèle utilitaire tout compris d'établissement des prix, dans le cadre duquel le fournisseur de services assumera la responsabilité de l'optimisation et de l'exploitation de l'environnement d'impression. Ce modèle rendra possible la transition vers la vision finale.

Afin d'aider SPC et ses clients au cours du processus de transformation, ceux-ci auront également accès à un mécanisme d'approvisionnement en services consultatifs en matière d'impression, lequel ne fait pas partie du présent approvisionnement, afin de cibler les sociétés d'experts-conseils indépendantes qui possèdent de l'expérience en matière de planification et de mise en œuvre de solutions d'impression pour les moyennes et les grandes entreprises. Ce mécanisme permettra à SPC et à ses clients d'attribuer, au besoin, des contrats pour des services d'élaboration de stratégies, de passation de marchés, d'établissement d'analyses comparatives, d'optimisation de l'impression, et de vérification et d'audit de tiers.

De plus amples renseignements concernant le service en question ainsi que la situation actuelle figurent à l'annexe B.

Portée du processus d'approvisionnement prévu

- i) **Utilisateurs clients potentiels.** La présente IQ est publiée par SPC. SPC prévoit utiliser jusqu'à trois contrats ou arrangements en matière d'approvisionnement ou offres à commandes qui résultent d'une demande de soumission subséquente pour fournir des services partagés à un ou à plusieurs de ses clients. Les clients de SPC comprennent 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.
- ii) **Nombre de contrats, d'arrangements en matière d'approvisionnement ou d'offres à commandes.** SPC envisage d'attribuer jusqu'à trois contrats, arrangements en matière d'approvisionnement ou offres à commande.
- iii) **Durée des contrats, des arrangements en matière d'approvisionnement ou des offres à commande.** SPC envisage d'attribuer des contrats, des arrangements en matière d'approvisionnement ou des offres à commande d'une durée de six ans, assortie de deux périodes optionnelles d'un an chacune.



1.3 Exception au titre de la sécurité nationale

Le Canada a invoqué l'exception au titre de la sécurité nationale à l'égard de ce besoin et, par conséquent, aucun des accords commerciaux ne s'applique à celui-ci.

1.4 Ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG)

Le présent approvisionnement pourrait prendre en considération les obligations contractuelles qui figurent dans les ERTG à l'échelle du Canada.

L'objectif des ERTG est de procurer des avantages socio-économiques aux Autochtones vivant dans les régions visées par les ententes sur les revendications territoriales. Cela pourrait comprendre, par exemple, la formation d'entreprises autochtones ou la sous-traitance avec celles-ci.

Ce sujet fera l'objet d'une discussion au cours de l'EAE afin de déterminer l'applicabilité d'une ERTG sur le plan de la satisfaction des exigences relatives aux produits livrables.

1.5 Souveraineté des données

Tous les renseignements gérés par le GC, y compris ceux qui sont publiés et accessibles au public, exigent une protection contre les accès non autorisés. Pour assurer leur protection de manière appropriée, les données personnelles confidentielles ou délicates exigent un niveau de contrôle plus rigoureux. Il incombe à SPC de protéger et de sécuriser les répertoires de données et de renseignements qu'utilisent ses clients. La protection de ces renseignements est, du point de vue de la confidentialité et de la sécurité, essentielle pour l'intégrité des programmes du gouvernement, qui est à la base de la confiance envers le GC.

De plus, le service des produits d'impression des ATMT doit absolument respecter les exigences de confidentialité et de sécurité qui garantissent la protection des renseignements personnels et confidentiels. Les Canadiens s'attendent à ce que le GC prenne toutes les mesures nécessaires pour protéger les renseignements confidentiels et personnels. Plus particulièrement, les renseignements gérés par les fournisseurs éventuels de services d'impression et de services d'intégration de l'impression gérés, y compris l'ensemble des documents imprimés, ainsi que les renseignements sur l'utilisateur, les files d'attente d'impression, et les documents imprimés qui sont conservés dans un système ou un dispositif de transport, peu importe si les renseignements sont actifs ou inactifs dans les appareils ou la solution de gestion de l'impression, sont la propriété intellectuelle exclusive du GC et doivent être réputés comme relevant du GC, aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de toutes les autres exigences législatives.

L'infrastructure et les services d'impression du projet d'approvisionnement en produits d'impression des ATMT seront établis à l'intérieur des limites géographiques du Canada. Des mesures contractuelles et techniques rigoureuses seront mises en place pour veiller à ce que les renseignements du gouvernement, qu'ils soient actifs ou inactifs, soient protégés en permanence ou consultés uniquement par ceux autorisés à accéder à l'infrastructure d'impression aux fins approuvées par les autorités responsables de la sécurité et les chargés de projet. Par conséquent, pendant la durée des contrats ou arrangements en matière d'approvisionnement ou offres à commandes, le Canada et l'entrepreneur doivent convenir des points suivants :

- a) Le droit du Canada d'ordonner la destruction ou la suppression de données;
- b) La conformité de l'entrepreneur avec les instruments de politique et les pratiques du GC en matière de confidentialité et de sécurité, les obligations prévues dans la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et la reconnaissance de l'avis du GC concernant les atteintes à la sécurité et à la protection des renseignements personnels;



- c) La preuve de formation et de sensibilisation en matière de confidentialité et de sécurité fournie aux employés de l'entrepreneur retenu qui auront accès aux composantes pertinentes de la solution de produits d'impression des ATMT.

1.6 Facteurs relatifs à la protection des renseignements personnels

Les Canadiens sont très préoccupés par la protection des renseignements personnels, surtout dans le contexte de la prestation de services électroniques. Le GC est déterminé à protéger la confidentialité des renseignements personnels utilisés dans la prestation des programmes et des services au public, que ceux-ci soient offerts en personne, par courrier, par téléphone ou en ligne. Les activités des ministères et des organismes du GC sont régies par les politiques découlant de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.¹ Les entrepreneurs ou les titulaires d'un arrangement en matière d'approvisionnement ou les titulaires d'offres à commandes retenus doivent s'assurer que seules les personnes autorisées ont accès aux renseignements. De plus, ils doivent se conformer aux obligations réglementaires prévues dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur l'accès à l'information*.²

1.7 Conflit d'intérêts – Avantage indu

Afin de protéger l'intégrité du processus d'approvisionnement, les répondants sont avisés que le Canada peut rejeter une soumission dans les circonstances suivantes :

- a) le répondant, une entité affiliée, un sous-traitant ou un de leurs employés respectifs, actuels ou anciens, a participé d'une manière ou d'une autre à la préparation des stratégies et des documents liés au processus d'approvisionnement ou est en situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts;
- b) Le Canada juge que le répondant, une entité affiliée, un sous-traitant ou un de leurs employés respectifs, actuels ou anciens, a eu accès à des renseignements relatifs au processus d'approvisionnement qui n'étaient pas à la disposition des autres fournisseurs et que cela donne ou semble donner au répondant un avantage indu.

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

- a) ADRM Technology Consulting Group
- b) Altis Professional Recruitment
- c) BP&M Consulting
- d) IBISKA
- e) Maplesoft Group
- f) Michael Wagner Consulting
- g) PricewaterhouseCoopers
- h) TEKsystems Canada Inc.
- i) DLS Technology Corporation

- 1.7.1** Le Canada ne considère pas que, en soi, l'expérience acquise par un répondant qui fournit ou a fourni les biens et services décrits dans l'IQ (ou des biens et services semblables) au Canada représente un avantage indu en faveur de ce dernier ou crée un conflit d'intérêts. Ce répondant demeure cependant assujéti aux critères énoncés plus haut.

¹ <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/index.html>

² <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-1/index.html>



- 1.7.2** Dans le cas où le Canada a l'intention de disqualifier une réponse conformément au présent article, l'autorité contractante préviendra le répondant et lui donnera la possibilité de faire valoir son point de vue avant de prendre une décision définitive. Les répondants ayant un doute sur une situation donnée doivent communiquer avec l'autorité contractante avant la date de clôture. En présentant une réponse, le répondant déclare qu'il n'est pas en conflit d'intérêts et qu'il ne bénéficie d'aucun avantage indu. Le répondant reconnaît que le Canada est le seul habilité à établir s'il existe un conflit d'intérêts ou un avantage indu (réel ou apparent).



PARTIE 2 INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES RÉPONDANTS

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

- 2.1.1 Toutes les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions désignées par un numéro, une date et un titre sont énoncées 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) (Guide des CUA) [https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat] publié par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).
- 2.1.2 Les répondants qui présentent une réponse conviennent de respecter les instructions, les clauses et les conditions de l'IQ.
- 2.1.3 Le document 2003 (2014-09-25), *Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels* est intégré par renvoi à l'IQ et en fait partie intégrante, sauf dans les cas suivants :
- a) lorsque le terme « demande de soumissions » est utilisé, le remplacer par « invitation à se qualifier »;
 - b) lorsque le terme « soumission » est utilisé, le remplacer par « réponse »;
 - c) lorsque le terme « soumissionnaire(s) » est utilisé, le remplacer par « répondant(s) »;
 - d) lorsque le terme « contrat(s) » est utilisé, le remplacer par « contrat(s) ou arrangements en matière d'approvisionnement ou offres à commandes »;
 - e) lorsque le terme « entrepreneur(s) » est utilisé, le remplacer par « entrepreneurs ou titulaires d'un arrangement en matière d'approvisionnement ou titulaires d'offres à commandes »;
 - f) la sous-section 5(4), qui traite d'un délai de validité, ne s'applique pas étant donné que l'IQ invite seulement les fournisseurs à se qualifier;
 - g) La section 3 du document 2003, *Instructions uniformisées – Biens ou services – besoins concurrentiels*, est modifiée comme suit : supprimer « Conformément à la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, L. C. 1996, ch.16 »;
 - h) Les sous-sections 4 et 5 de la section 1 sont supprimées;
 - i) Les sections 6 et 7 sont supprimées;
 - h) La section 10 est modifiée comme suit :
 1. changer le titre pour « Capacité juridique, et information sur la propriété et le contrôle »;
 2. apposer le numéro 1 au premier paragraphe;
 3. ajouter les paragraphes suivants dans la section :

2. Le répondant doit fournir, à la demande de l'autorité contractante, les renseignements suivants et tout autre renseignement requis concernant la propriété et le contrôle du répondant, de ses propriétaires, de sa direction, de toute personne morale et société de personnes qui lui est liée :

 - a) un organigramme sur lequel figurent toutes les personnes morales et sociétés de personnes liées au répondant;
 - b) une liste de tous les intervenants ou partenaires du répondant, selon le cas; si le répondant est une filiale, les renseignements doivent être fournis pour chaque société mère (personne morale ou société de personnes), et ce, jusqu'à l'ultime propriétaire;
 - c) une liste de tous les dirigeants et administrateurs, comprenant l'adresse de leur domicile, leurs date et lieu de naissance, et leur citoyenneté; si le répondant est une filiale, cette information doit être fournie pour chaque société mère (personne morale ou société de personnes), et ce, jusqu'à l'ultime propriétaire.



Si le répondant est une coentreprise, ces renseignements doivent être fournis pour chaque membre de la coentreprise. L'autorité contractante peut aussi demander que ces renseignements soient fournis pour tout sous-traitant mentionné dans une soumission.

3. Aux fins d'application de cette section, une personne morale ou une société de personnes sera considérée comme liée à une autre partie :

- (i) s'il s'agit de « personnes liées » ou de « personnes affiliées » selon la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada;
- (ii) si les entités entretiennent une relation fiduciaire (découlant d'un arrangement entre organismes ou toute autre forme de relation fiduciaire) ou ont entretenu une telle relation au cours des deux années précédant la date de clôture; ou
- (iii) si les entités ne sont pas dépendantes l'une de l'autre ou d'un même tiers.

i) La section 12 est modifiée par l'ajout de la sous-section 4 suivante :

4. Le Canada se réserve le droit de rejeter une soumission s'il considère que l'attribution d'un contrat au répondant pourrait porter préjudice à l'intérêt national ou à la sécurité nationale.

- j) Aux fins de la présente IQ, les politiques de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) auxquelles il est fait référence dans les Instructions uniformisées sont adoptées en tant que politiques de SPC;
- k) En cas de divergence entre les dispositions du document 2003 et le présent document, ce dernier l'emporte. Toutes les mentions de TPSGC contenues dans les instructions uniformisées seront interprétées comme faisant référence à SPC.

2.2 Présentation des réponses

- a) **Présentation d'une réponse par courriel.** Les répondants doivent envoyer par voie électronique leur trousse de réponse complète d'ici la date et l'heure de clôture de la demande de soumission dans la boîte aux lettres de l'équipe de consultation de SPC à l'adresse de courriel suivante : SSC.consultation-consultation.SPC@canada.ca
- b) **Format des pièces jointes à un courriel.** Les répondants doivent soumettre leur réponse soit comme document PDF joint à leur courriel, soit comme document qui peut être ouvert avec la suite d'applications Microsoft Office.
- c) **Heure de réception.** L'heure à laquelle la réponse est reçue par SPC sera déterminée par l'« heure d'envoi » indiquée dans le courriel reçu par SPC dans la boîte aux lettres de l'équipe de consultation de SPC réservée à la présentation des réponses.
- d) **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 des réponses, avant la date et l'heure de clôture indiquées, seront considérés comme faisant partie de la réponse.
- e) **Titre des courriels.** Les répondants doivent indiquer le numéro de l'IQ figurant sur la page de couverture du présent document dans la ligne « Objet » de chaque courriel faisant partie de la réponse.
- f) **Disponibilité de l'autorité contractante.** Pendant les deux heures précédant la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions, un représentant de SPC surveillera la boîte aux lettres de l'équipe de consultation de SPC réservée à la présentation des réponses. Il sera possible de communiquer avec lui en composant le numéro de téléphone de l'autorité contractante (même s'il est possible que le représentant ne soit pas l'autorité



contractante). S'il a de la difficulté à envoyer son courriel, le répondant doit communiquer immédiatement avec l'autorité contractante.

- g) **Accusé de réception du courriel par SPC.** Le jour même où des réponses sont reçues dans la boîte aux lettres de l'équipe de consultation de SPC réservée à la présentation des réponses, un représentant de SPC enverra par courriel un accusé de réception de chaque réponse, à la condition qu'elle soit reçue avant la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions dans la boîte aux lettres de l'équipe de consultation de SPC réservée à la présentation des réponses. Les répondants qui ont tenté d'envoyer une réponse, mais qui n'ont pas reçu d'accusé de réception par courriel doivent communiquer avec l'autorité contractante afin de déterminer si la réponse a été reçue à temps dans la boîte aux lettres de l'équipe de consultation de SPC réservée à la présentation des réponses.
- h) **Soumissions par courriel retardées.** Le Canada ne sera pas tenu responsable de tout problème technique éprouvé par le répondant lors de la présentation d'une réponse, sauf si les systèmes du Canada causent un retard dans la livraison du courriel à la boîte aux lettres de l'équipe de consultation de SPC réservée à la présentation des réponses.
- i) **Responsabilité des problèmes techniques.** Le Canada ne sera pas 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) **Livraison des réponses en main propre**
 - a) En cas d'urgence, SPC peut décider d'accepter une réponse livrée en main propre, soit par un représentant du répondant ou un employé d'un service de messagerie.
 - b) SPC n'acceptera une réponse livrée en main propre que si le répondant peut démontrer qu'il n'a pas été capable de l'envoyer par courriel à la boîte aux lettres de l'équipe de consultation de SPC.
 - c) Si elle est livrée en main propre, la réponse doit être sur un CD ou un autre support de stockage de données capable de la contenir en entier. Cependant, les clés USB ne sont plus autorisées comme méthode de soumission des réponses.
 - d) Pendant les deux heures précédant la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions, il sera possible de communiquer avec un représentant de SPC en composant le numéro de téléphone de l'autorité contractante (ou le numéro d'un représentant désigné de SPC) afin de lui remettre les réponses de cette manière.
 - e) La réponse livrée en main propre doit être remise à l'autorité contractante ou à un représentant désigné de SPC au plus tard à la date et à l'heure de clôture de la demande de soumissions.
 - f) La seule circonstance dans laquelle SPC acceptera une réponse livrée en main propre après le délai prescrit sera lorsque le répondant pourra démontrer que tous les représentants désignés de SPC n'étaient pas en mesure de recevoir la réponse livrée



en main propre, et qu'il a tenté de livrer la réponse pendant les deux heures précédant la date et l'heure de clôture de la demande de soumissions.

2.3 Demandes de renseignements et commentaires

- a) Toutes les demandes de renseignements et tous les commentaires, y compris les suggestions pour améliorer les spécifications, concernant l'IQ, doivent être soumis par écrit à l'autorité contractante, au plus tard sept jours civils avant la date de clôture de l'IQ. Il est possible qu'on ne puisse pas répondre aux demandes de renseignements reçues après ce délai et durant le processus d'IQ.
- b) Les répondants devraient indiquer le plus exactement possible la section et le numéro d'article du processus de demande auxquels renvoie leur demande de renseignements. Ils doivent présenter chacune de leurs questions de la façon la plus détaillée possible pour permettre au Canada de fournir des réponses précises. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les points portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf si le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Le Canada peut modifier les questions ou demander au répondant de le faire afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les répondants. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les répondants.
- c) L'ébauche propre aux instructions concernant l'évaluation de la sécurité et certaines clauses découlant du contrat sont jointes aux présentes à l'avance à titre indicatif seulement. On peut ne pas répondre aux demandes de renseignements au sujet des clauses découlant de l'ébauche, car il est impossible que d'autres améliorations soient apportées aux exigences globales en dehors de la phase d'EAE réservée aux répondants retenus.



2.4 Composition de l'équipe principale

Chaque répondant qui présente une réponse à l'IQ doit indiquer le nom des entreprises ou des organisations qui composent son équipe principale dans les formulaires de présentation de l'IQ (parties A, B et C (le cas échéant) du formulaire 1).

L'équipe principale peut comprendre tout au plus un répondant principal et jusqu'à deux autres membres de l'équipe principale. Le répondant principal peut être soit le fournisseur de SIIG, soit l'un des fournisseurs de SI.

Le répondant principal doit remplir la partie A du formulaire de présentation de l'IQ. Les membres de l'équipe principale doivent remplir les parties B et C (si la partie C s'applique) du formulaire de présentation de l'IQ. Le répondant principal doit recueillir et soumettre les parties A, B et C (si la partie C s'applique) des formulaires de présentation de l'IQ.

Lorsqu'un répondant est désigné répondant principal, il ne peut plus changer de rôle par la suite et laisser sa place à un membre de son équipe principale, et ce, pour la durée du processus d'approvisionnement. La raison en est que le marché lui a été adjugé. Le répondant principal sera responsable de tous les produits livrables prévus au contrat. Les autres membres de l'équipe principale appuieront le répondant principal.

Le répondant principal aura le pouvoir de déterminer les activités de la phase d'examen et d'EAE auxquelles participeront les membres de l'équipe principale.

Comme il a été mentionné dans la figure 1 de cette IQ, les services, incluant l'applicabilité des services d'intégration technique, sans toutefois s'y limiter (p. ex., regroupement des serveurs d'impression, gestion des files d'attente, impression en mode Pull) feront l'objet d'autres discussions pendant l'EAE. Si cette exigence est ajoutée à l'EAE, les répondants qualifiés, les titulaires d'un arrangement en matière d'approvisionnement et les titulaires d'offres à commandes pourront avoir besoin de sous-traitants supplémentaires, qui devront être mentionnés pour respecter les exigences de la demande de soumissions.

L'équipe principale d'un répondant doit conserver les mêmes membres indiqués dans la réponse à l'IQ pendant les étapes subséquentes du processus d'approvisionnement des services de produits d'impression des ATMT, et ce, tout au long de la période du contrat. Si, pendant la durée du contrat, l'entrepreneur retenu détermine qu'il doit modifier le rôle d'un membre de l'équipe principale pour des raisons liées à la fourniture des services, il peut présenter à l'autorité contractante une demande écrite dans laquelle il indique les raisons du changement. Les rôles ne peuvent être modifiés qu'une fois que l'entrepreneur en a reçu l'autorisation écrite de la part de l'autorité contractante.



PARTIE 3 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DE LA RÉPONSE

3.1 Instructions pour la préparation de la réponse

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

- a) Section I : Réponse de qualification (une copie électronique de chacune);
- b) Section II : Attestations (une copie électronique);
- c) Les prix ne font pas partie des exigences et ne devraient pas figurer dans la réponse.

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

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

3.1.3 Documents manquants. S'il manque un document dans la proposition du répondant, le Canada peut demander à ce dernier de le transmettre. Le répondant devra le faire dans la période fixée par l'autorité contractante, faute de quoi sa réponse sera jugée non recevable.

3.1.4 Langue pour les communications à venir

On demande aux répondants d'indiquer sur le formulaire n° 1 de présentation de l'IQ – Partie A Répondant principal, la langue officielle (français ou anglais) que le Canada devra utiliser dans ses communications à venir concernant la présente IQ et toutes les étapes subséquentes du processus de demande de soumissions.

3.1.5 Lois applicables

La présente IQ doit être interprétée et régie selon les lois en vigueur en Ontario, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

S'il le juge opportun, un répondant peut utiliser les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de son choix sans invalider sa réponse. Il n'a qu'à préciser le nom de cette province ou de ce territoire dans le formulaire de présentation. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que le répondant accepte les lois applicables indiquées ci-dessus.



3.1.6 Règles concernant la composition d'une équipe principale

Étant donné que SPC a adopté l'approche consistant à répartir les offres de SIG en des rôles de SIIG et de SI (veuillez noter que le fabricant d'imprimantes n'est pas défini comme un rôle), un certain nombre de règles sont indiquées ci-dessous pour expliquer en quoi consiste une équipe principale conforme pour la présente IQ.

Les répondants doivent respecter les règles suivantes lorsqu'ils composent leur équipe principale :

- a) une équipe principale doit compter seulement un fournisseur de SIIG;
- b) une équipe principale doit compter un ou deux fournisseurs de SI distincts;
- c) le répondant principal ou un membre de l'équipe principale peut assumer le rôle du fournisseur de SIIG et un rôle de fournisseur de SI, c'est-à-dire que le fournisseur de SIIG peut être aussi le fournisseur de SI;
- d) un fournisseur de SI doit avoir un ou deux fabricants d'imprimantes nommés; lorsqu'un fournisseur de SI est aussi un fabricant d'imprimantes, il doit se désigner comme fabricant d'imprimantes nommé;
- e) un maximum de deux fabricants d'imprimantes distincts peuvent être nommés dans la composition de l'équipe principale;
- f) un fournisseur de SIIG ou un fournisseur de SI doit figurer dans une seule réponse, peu importe son rôle;
- g) un fabricant d'imprimantes peut être un fabricant d'imprimantes nommé dans au plus une deuxième réponse, à condition qu'il ne soit pas le fournisseur de SIIG ou le fournisseur de SI dans la deuxième réponse.

3.1.7 Présentation d'une seule réponse

- a) Un répondant peut être une personne, une entreprise individuelle, une société, un partenariat, une coentreprise ou un répondant principal (au sein d'une équipe principale).
- b) Chaque répondant (y compris les entités liées ou les membres d'une équipe principale) 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 Canada accordera deux jours ouvrables à ce répondant pour indiquer la réponse unique que le Canada devra examiner. Si ce délai n'est pas respecté, toutes les réponses concernées pourraient être déclarées irrecevables ou le Canada pourrait choisir, à sa discrétion, la réponse 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'IQ;

- iv) si l'entité et le répondant ne sont pas dépendants l'un de l'autre, ou d'un même tiers.
- d) 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 dans le cadre de l'IQ. 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 que l'un et l'autre font déjà partie d'un répondant.

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 le Canada devra prendre en considération. Les deux réponses ne peuvent pas être soumises, parce que le fournisseur Y est lié au fournisseur X en tant que société affiliée.

- e) En soumettant une réponse, le répondant atteste qu'il ne se considère pas comme étant lié à tout autre répondant.

3.1.8 Plusieurs réponses du même répondant, du même répondant principal, d'un membre de l'équipe principale ou d'un membre de la coentreprise

Un répondant, un répondant principal, un membre de l'équipe principale ou un membre de la coentreprise peuvent soumettre au plus une deuxième réponse à condition d'apparaître sous un fournisseur de SI en tant que fabricant d'imprimantes nommé.

3.2 Section I : Réponse en vue de se qualifier

3.2.1 Une réponse complète à l'IQ comprend les éléments ci-dessous :

- a) **Formulaires de présentation (demandés à la date de clôture de l'IQ).** On demande aux répondants de joindre les formulaires de présentation 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 pour les communications à venir, les renseignements sur l'équipe principale, etc. L'utilisation de ce formulaire pour fournir ces renseignements n'est pas obligatoire, mais recommandée. Si le Canada juge que les renseignements demandés dans les formulaires de présentation sont incomplets ou doivent être corrigés, il permettra au répondant de fournir les renseignements manquants ou d'apporter les corrections nécessaires.
- b) **Réponse technique.** Dans leur réponse technique, les répondants doivent prouver la conformité aux exigences obligatoires et devraient démontrer leur compréhension des exigences cotées contenues dans la présente IQ et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Les répondants devraient démontrer leur capacité à effectuer les travaux et décrire, de façon complète, claire et concise, l'approche qu'ils adopteront pour ce faire. La réponse technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la réponse sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la réponse. Pour faciliter l'évaluation de la réponse, le Canada demande que les répondants reprennent les sujets



dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recoupements, les répondants peuvent faire référence à différentes sections de leur réponse en indiquant le numéro du paragraphe et de la page où le sujet visé a déjà été traité.

c) Clients cités en référence et liste de clients

- i) Les répondants doivent indiquer les clients et fournir la documentation nécessaire pour démontrer leur conformité en utilisant les tableaux de liste de clients et de clients cités en référence des SIIG et des SI respectifs, qui sont soumis à SPC dans le cadre de la réponse à l'IQ, comme il est indiqué dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1.
- ii) On demande aux répondants d'indiquer le numéro de la page ou des pages qui traitent d'une exigence particulière en matière d'expérience technique cotée ou obligatoire et de faire des renvois à leurs clients à partir des tableaux respectifs comme il est indiqué dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1.
- iii) Dans le cadre du processus de vérification des références pour l'IQ, le Canada peut communiquer avec les clients des répondants pour confirmer la véracité et l'exactitude des renseignements fournis par :
 - les répondants dans l'appendice A – Tableau de la liste de clients et des clients cités en référence des SIIG, et critères techniques;
 - les répondants dans l'appendice B – Tableau de la liste de clients et des clients cités en référence des services d'impression, et critères techniques;
 - les clients** des répondants* dans les certificats de rendement – Satisfaction globale conformément au cadre et au processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1, envoyés directement à SPC (SSC.consultation-consultation.SPC@canada.ca) avant la date de clôture de l'IQ.

* En soumettant une réponse, le répondant atteste qu'il a travaillé avec ses deux clients nommés dans le renvoi aux critères de SIIG-O3 et de SI-O3, et les a invités à transmettre les certificats de rendement pour la satisfaction globale à SPC avant la date de clôture de l'IQ.

** Les clients des répondants qui ne fournissent pas de certificat de rendement – Satisfaction globale avant la date de clôture de l'IQ auront l'occasion de soumettre leurs certificats après la date de clôture de l'IQ.

- iv) Les appendices A.1 et B.1 de la pièce jointe 4.1 font l'objet de la validation ou de la vérification de l'équipe d'évaluation de SPC ou de ses représentants, s'il y a lieu, ou en cas de renvoi aux critères d'évaluation de l'IQ de SIIG-O1, SIIG-C1, SIIG-O2, de SIIG-C2, SIIG-C4, SIIG-C5, SIIG-C6 et SI-O1, SI-C1, SI-C2, SI-O2, SI-C3, SI-C5 figurant respectivement dans les sections 1.1 et 1.2 de la pièce jointe 4.1.
- v) Conformément aux critères d'évaluation de l'IQ de SIIG-C3 et de SI-C4 figurant respectivement dans les sections 1.1.5 et 1.2.6 dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1, le Canada communiquera de façon aléatoire avec les clients d'un répondant à partir des tableaux respectifs de liste de clients et des clients cités en référence afin de demander à deux clients distincts leur note individuelle respective pour le rendement du répondant comme il est décrit dans



le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1. On communiquera avec chaque client cité en référence pour ces critères précis et on l'évaluera comme il est décrit dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1.

d) **Examen et amélioration des exigences (EAE) – Participation des répondants retenus et formulaires de renseignements (exigés avant l'EAE)**

Le document sur le processus d'examen et d'amélioration des exigences (EAE) sera fourni aux répondants qualifiés avant la phase de l'EAE pour accélérer l'établissement d'arrangements avec les ressources des répondants en vue de la phase de l'EAE. Au moment de la réception de l'avis de sélection pour participer à la phase de l'EAE, les répondants retenus peuvent n'avoir que trois jours ouvrables pour soumettre l'Accord de participation et le Formulaire de renseignements du document sur le processus d'EAE, signés.

3.3 Section II : Attestations

Se reporter à la partie 5 concernant les exigences en matière d'attestation.

REMARQUE : La section suivante et le délai précis de soumission sont fournis à titre informatif seulement.

3.4 Vérification de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement

(Une évaluation obligatoire devrait avoir lieu au cours de l'étape de la demande de soumissions. Le processus pourrait commencer à la fin de l'EAE. L'exigence réelle doit être finalisée au cours de l'EAE.)

La vérification de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (ICA) est une exigence de présentation obligatoire. L'ICA est une exigence organisationnelle importante. Confronté à un environnement de cybermenaces de plus en plus complexe, le Canada s'est engagé à appliquer un processus de sécurité et des clauses contractuelles améliorés à l'acquisition de produits et de services. Le processus de vérification de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement vise à garantir que la totalité des produits, de l'équipement, des logiciels, des micrologiciels et des services acquis par SPC respecte les normes requises relatives à la sécurité et à la chaîne d'approvisionnement. Veuillez-vous reporter à la section 4.6, Processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement, pour obtenir une description de l'exigence.



PARTIE 4 PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET CRITÈRES DE QUALIFICATION

4.1 Procédures d'évaluation

- 4.1.1 Les réponses seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de l'IQ, y compris les critères d'évaluation.
- 4.1.2 Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les réponses. Le Canada peut faire appel à des experts-conseils indépendants ou à des personnes ressources du gouvernement pour évaluer les réponses. Chaque membre de l'équipe d'évaluation ne participera pas nécessairement à tous les volets de l'évaluation.
- 4.1.3 SPC a retenu les services du cabinet Samson & associés en tant que surveillant de l'équité dans le cadre du présent processus de demande de soumissions. Le surveillant de l'équité ne fera pas partie de l'équipe d'évaluation, mais il observera l'évaluation des réponses pour s'assurer que le Canada suit le processus d'évaluation décrit dans la présente IQ.
- 4.1.4 En plus de tout autre délai prescrit dans l'IQ :
 - a) **Demandes de précisions.** Si le Canada demande des précisions au répondant au sujet de sa réponse, notamment ses attestations, ou s'il veut vérifier celle-ci, le répondant disposera d'un délai de deux jours ouvrables (ou d'un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante) pour fournir les renseignements nécessaires au Canada. À défaut de respecter ce délai, la réponse sera déclarée non recevable.
 - b) **Prolongation du délai.** Si le répondant a besoin de plus de temps, l'autorité contractante peut, à sa seule discrétion, accorder une prolongation du délai.

4.2 Évaluation technique

- a) Le processus d'évaluation des soumissions techniques est décrit dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1.
- b) Critères techniques obligatoires

Chaque réponse fera l'objet d'un examen visant à déterminer sa conformité aux exigences obligatoires de l'IQ. Tous les éléments de l'IQ qui constituent des exigences obligatoires sont désignés par les termes « doit », « doivent » ou « obligatoire ». Les réponses qui ne sont pas conformes à chacune des exigences obligatoires seront jugées non recevables et seront rejetées.

Les exigences obligatoires sont décrites dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1 et seront évaluées individuellement selon le principe simple de réussite ou d'échec.
- c) Critères techniques cotés

Chaque réponse sera cotée en attribuant une note aux exigences cotées, qui sont précisées dans l'IQ par le terme « cotées » ou par voie de référence à une note. Les soumissions qui ne sont pas complètes et qui ne contiennent pas tous les renseignements exigés dans l'IQ seront cotées en conséquence. Les exigences cotées sont décrites dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1.
- d) Vérification des références
 - d.1 Aux fins de vérification des références, le Canada peut effectuer une ou plusieurs vérifications des références par courriel. Si le Canada procède aux vérifications des références, il effectuera des vérifications des références pour tous les répondants.

Le Canada acheminera par courriel toutes les demandes de vérification des références aux personnes-ressources désignées par tous les répondants dans un délai de 48 heures. Au troisième jour ouvrable suivant l'envoi des courriels, si le Canada n'a pas reçu de confirmation, il avisera le répondant par courriel afin que ce dernier puisse rappeler à son client cité en référence



qu'il doit répondre au Canada dans les cinq jours ouvrables. En cas de contradiction entre l'information donnée par le client cité en référence et celle fournie par le répondant, l'information donnée par le client cité en référence sera vérifiée. Voir les règles d'évaluation décrites dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1. Les références de l'État seront acceptées.

Si la personne nommée par le répondant n'est pas disponible pendant la période d'évaluation, le répondant peut fournir le nom et les coordonnées d'une autre personne chez ce même client cité en référence. Cette possibilité ne sera offerte aux répondants qu'une fois par client cité en référence, et ce, uniquement si la personne nommée initialement n'est pas disponible (c'est-à-dire que le répondant ne pourra soumettre le nom d'une autre personne si la première personne-ressource indique qu'elle ne souhaite pas répondre). Le répondant aura alors 24 heures pour soumettre le nom d'une autre personne. Cette personne aura cinq jours ouvrables pour répondre au Canada à compter de la date d'envoi de la demande de vérification des références. Si la première personne-ressource ne souhaite pas répondre, le Canada n'ira pas de l'avant avec le client cité en référence et déclarera le répondant non conforme.

d.2 Pour les critères SIIG-C3 et SI-C4 et comme il est mentionné au point 3.2.1 v) ci-dessus, le Canada procédera à des vérifications des références par écrit en fournissant aux clients des répondants un formulaire à remplir et à soumettre directement à SPC. Les notes cotées des répondants seront ensuite combinées aux notes cotées des clients cités en référence des répondants afin de déterminer la note cotée finale.

Le Canada acheminera tous les demandes de vérification des références par courriel aux deux clients de chaque répondant que le Canada aura choisis au hasard parmi tous les clients de chaque répondant dans une période de 48 heures. Au troisième jour ouvrable suivant l'envoi des courriels, si le Canada n'a pas reçu de confirmation, il communiquera avec l'autre personne citée en référence dans la liste jusqu'à concurrence de cinq personnes. Seulement les deux premières références reçues dans le délai donné de la demande de vérification des références seront utilisées pour terminer l'évaluation cotée du répondant. En cas d'absence de réponse ou de refus de répondre, le répondant sera considéré comme non conforme.

d.3 Pour les critères SIIG-O3 et SI-O3, si SPC ne reçoit pas le Certificat de rendement – Satisfaction globale directement des clients du répondant avant la date de clôture de l'IQ, l'autorité contractante communiquera avec les clients du répondant par écrit à l'adresse courriel fournie par le répondant et lui allouera cinq jours ouvrables pour répondre au Canada. Cette possibilité ne sera offerte aux répondants qu'une fois par client cité en référence. Si la réponse se fait toujours attendre, le répondant sera considéré comme non conforme.

e) Visite facultative des locaux du répondant

Comme il est indiqué au point 3.2.1 iv) ci-dessus et dans la pièce jointe 4.1, le Canada peut entreprendre une visite des locaux du répondant pour vérifier ou valider la justification déclarée aux annexes A.1 et B.1 de la pièce jointe 4.1.

Dans le cas où le Canada entreprend la visite, le répondant aura deux jours ouvrables à compter de la date à laquelle il reçoit un avis écrit du Canada pour répondre avec un horaire pour la visite.

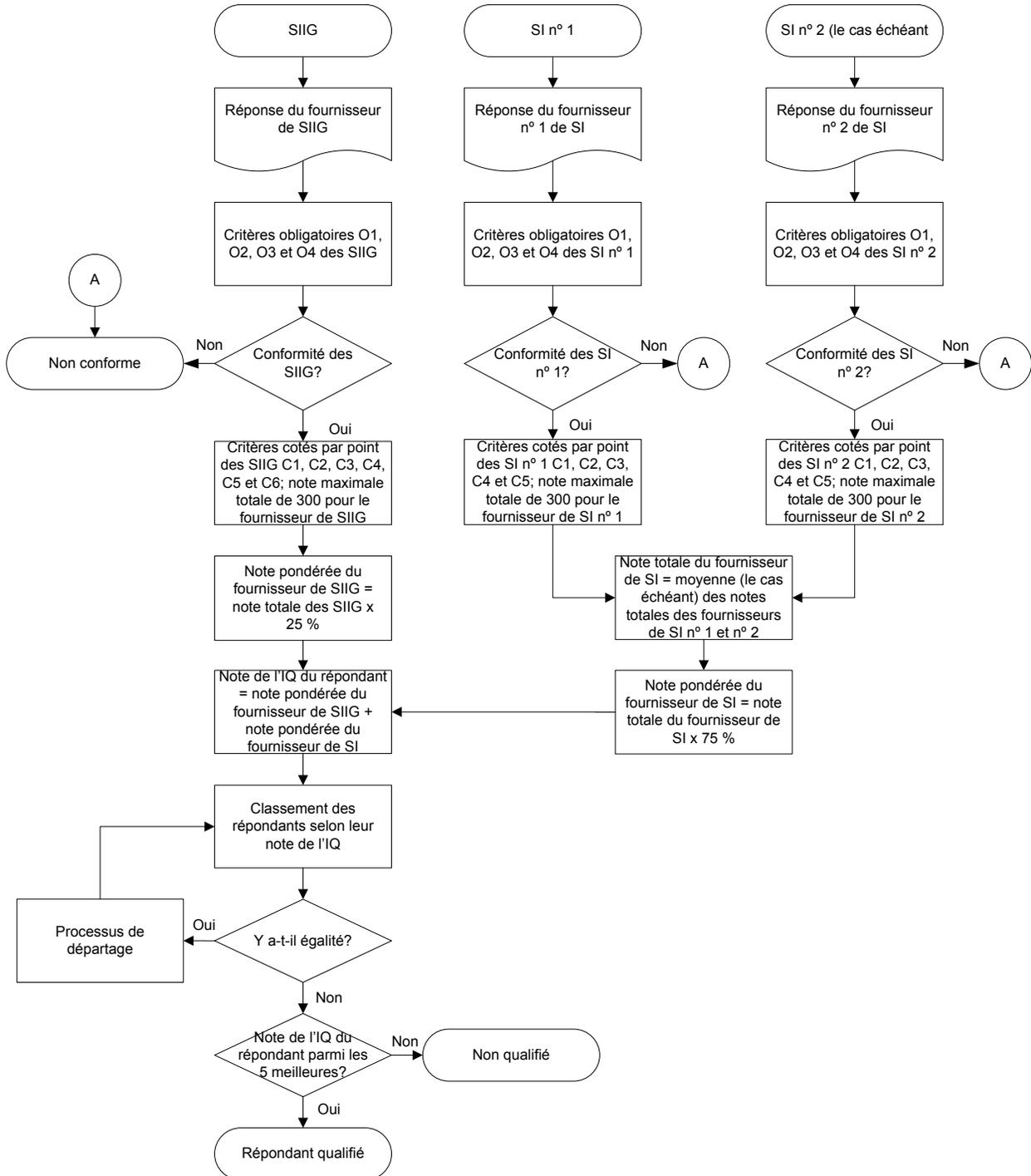
La visite devra être effectuée au cours des 5 jours ouvrables suivant l'avis par le Canada.

La visite peut comprendre un examen détaillé de documents sur papier et en version électronique ou de système de la réponse du répondant par l'équipe d'évaluation ou ses représentants, pour valider la conformité aux exigences énoncées dans les critères cités en référence de la pièce jointe 4.1. Le répondant doit coopérer entièrement avec le Canada au cours de cette visite.

Malgré la réponse écrite, si le Canada détermine au cours de sa visite des lieux et par suite de son examen détaillé que les documents sur papier et en version électronique ou de système ne satisfont pas aux exigences obligatoires de la réponse à l'IQ, la réponse du répondant sera déclarée non recevable. De même, les critères cotés seront réévalués et pourraient engendrer des notes inférieures. La cote ne sera pas augmentée en raison d'un examen positif durant la visite.



Le graphique suivant donne un aperçu du processus d'évaluation technique global :





4.3 Exigence relative à l'attestation de sécurité – obligatoire à la date de clôture de l'IQ

a) À la date de clôture de l'IQ, les conditions suivantes doivent être respectées :

Les répondants et les sous-traitants qui ne répondent pas actuellement aux exigences relatives à la sécurité comme il est indiqué dans l'ébauche de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) de l'annexe D en pièce jointe et les clauses du contrat de sécurité subséquent décrites dans l'exemple d'ébauche de demande de soumission ci-joint doivent entreprendre le processus de vérification de sécurité immédiatement, comme il est indiqué ci-dessous afin que de satisfaire aux exigences d'ici la date de clôture de l'IQ :

b) Les répondants (y compris les sous-traitants, s'il y a lieu) qui ne sont pas inscrits au Programme de sécurité industrielle (PSI) de la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) pour la vérification d'organisation désignée (VOD) ou l'attestation de sécurité d'installation (ASI) doivent demander leur inscription. Les répondants doivent transmettre leur demande par courriel à l'autorité contractante nommée ci-dessous. La demande doit comprendre les renseignements suivants :

- (i) le numéro de la demande de soumission pour laquelle l'inscription est demandée;
- (ii) le nom du répondant;
- (iii) l'adresse du bureau du répondant au Canada;
- (iv) les numéros de téléphone et de télécopieur, et l'adresse courriel, s'il y a lieu;
- (v) le nom du président, du président-directeur général ou d'une personne-ressource, selon le cas;
- (vi) la préférence pour la langue de communication (anglais ou français);
- (vii) le numéro d'entreprise – approvisionnement (NEA) du répondant.

Hamid Mohammad
Chef d'équipe des approvisionnements
Services partagés Canada
180, rue Kent, 13^e étage
Ottawa (Ontario) K1P 0B6
Canada

Adresse électronique : SSC.consultation-consultation.SPC@canada.ca

Numéro de téléphone : 613-716-9792

- c) À défaut de se conformer à cette demande, la réponse sera déclarée non recevable.
- d) Le Canada ne retardera pas l'attribution d'un contrat pour permettre aux fournisseurs d'être inscrits pour obtenir l'attestation de sécurité nécessaire.
- e) Si le répondant est une coentreprise, chaque membre de celle-ci doit répondre aux exigences relatives à la sécurité.
- f) Le Canada se réserve le droit de modifier les exigences relatives à la sécurité après la phase de l'IQ. Le Canada fournira la demande de soumissions et les clauses contractuelles relatives à la sécurité au cours d'une phase subséquente du processus d'approvisionnement.



4.4 Répondants qualifiés

4.4.1 Pour être déclaré qualifié, un répondant doit :

- a. satisfaire à l'ensemble des exigences de l'IQ;
- b. respecter tous les critères d'évaluation techniques obligatoires en tout temps durant le processus de demande de soumissions;
- c. *obtenir des notes pour les critères cotés qui figurent parmi les cinq principales propositions recevables.*

4.5 Critères de qualification

Les réponses seront classées en fonction des points reçus pour les critères d'évaluation techniques. La réponse ayant le nombre de points le plus élevé sera classée au premier rang; la réponse ayant le deuxième nombre de points le plus élevé sera classée au deuxième rang et ainsi de suite. Un répondant sera déclaré « qualifié » si les conditions au point 4.4 ci-dessus sont respectées. Les répondants qualifiés seront autorisés à participer à la prochaine étape de cette solution d'approvisionnement collaboratif (SAC) dans le cadre du processus d'EAE. Toutefois, le Canada se réserve le droit de réévaluer la qualification de tout répondant qualifié à tout moment durant le processus de demande de soumissions. Ainsi, si le répondant ne respecte plus les exigences de la présente IQ, il ne sera plus considéré comme un répondant qualifié. Le Canada se réserve le droit d'autoriser des répondants qualifiés supplémentaires pendant la phase d'EAE jusqu'à concurrence des cinq réponses les mieux classées, conformément au point 4.4.

Si plus d'un répondant se classe au premier/deuxième/troisième/quatrième/cinquième rang en raison d'une note identique de l'IQ du répondant dans le tableau de notation et pondération figurant dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1, l'ordre sera alors établi en utilisant le processus de départage suivant :

- i. le répondant ou les répondants ex æquo ayant obtenu la note totale la plus élevée du fournisseur de SIIG (sous-total des points du fournisseur de SIIG) des exigences cotées de SIIG – C1 à C2 et C4 à C6 inclusivement comme il est indiqué dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1. seront classés en premier dans le rang;
- ii. s'ils sont toujours égaux, le répondant ou les répondants ayant obtenu la note la plus élevée du fournisseur de SIIG et des fournisseurs de SI des exigences cotées SIIG – C4 à C6 inclusivement et du fournisseur de SI (note moyenne s'il y a deux fournisseurs) – C5 comme il est indiqué dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1. seront classés en premier dans le rang;
- iii. s'ils sont toujours égaux, le répondant ou les répondants toujours ex æquo ayant obtenu la note la plus élevée du fournisseur de SIIG et des fournisseurs de SI des exigences cotées SIIG – C4 à C5 inclusivement et du fournisseur de SI (note moyenne s'il y a deux fournisseurs) – C5 comme il est indiqué dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1. seront classés en premier dans le rang;
- iv. s'ils sont toujours égaux, le répondant ou les répondants ayant obtenu la note la plus élevée du fournisseur de SIIG des exigences cotées de SIIG – C5 comme il est indiqué dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1. seront classés en premier dans le rang;
- v. s'ils sont toujours égaux, le répondant ou les répondants ayant obtenu la note la plus élevée du fournisseur de SIIG des exigences cotées de SIIG – C4 comme il est indiqué dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1. seront classés en premier dans le rang;



- vi. s'ils sont toujours égaux, le répondant ou les répondants ayant obtenu la note la plus élevée du fournisseur de SIIG des exigences cotées de SIIG – C6 comme il est indiqué dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1. seront classés en premier dans le rang;
- vii. s'ils sont toujours égaux, le répondant ou les répondants ayant obtenu la note la plus élevée du fournisseur de SI des exigences cotées de SI – C5 comme il est indiqué dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1. seront classés en premier dans le rang;
- viii. s'ils sont toujours égaux, la question sera résolue par un tirage au sort en présence des répondants ex æquo.

Si plus de deux répondants sont ex æquo, des départages seront alors effectués de façon séquentielle. Au fur et à mesure que des répondants sont éliminés, seuls les répondants ex æquo restants passeront au prochain départage, et ce, jusqu'à ce qu'un départage final soit effectué.

4.6 Processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement

REMARQUE : Les sections 4.6 et 4.7 sont fournies à titre informatif seulement. Une évaluation obligatoire devrait avoir lieu au cours de l'étape de la demande de soumissions. Le processus pourrait commencer à la fin de l'EAE. L'exigence réelle doit être finalisée au cours de l'EAE.

A. Définitions

4.6.1 Les termes et les expressions utilisés dans le présent processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement sont définis comme suit :

- 4.6.1.1 « Produits » désigne tout matériel qui fonctionne dans la couche liaison de données du modèle OSI (deuxième couche) et au-dessus, tout logiciel et tout appareil technologique en milieu de travail.
- 4.6.1.2 « Appareils technologiques en milieu de travail » désigne les ordinateurs de bureau, les postes de travail mobiles comme les ordinateurs portables et les tablettes, les téléphones intelligents, les téléphones, les imprimantes et les numériseurs pouvant se connecter directement à un appareil informatique ou à un réseau, et les appareils multifonctions servant à la fois d'imprimante, de numériseur, de photocopieur et de télécopieur, ainsi que les périphériques et les accessoires comme les moniteurs, les claviers, les souris, les dispositifs audio et les dispositifs internes et externes de stockage, notamment les clés USB, les cartes à mémoire, les disques durs externes et les CD et DVD inscriptibles.
- 4.6.1.3 « Fabricant du produit » désigne l'entité qui assemble les composants pour fabriquer un produit.
- 4.6.1.4 « Éditeur de logiciel » désigne le propriétaire du logiciel qui a le droit d'octroyer une licence (et d'autoriser d'autres personnes à octroyer une licence ou une sous-licence) pour ses produits logiciels.
- 4.6.1.5 « Données du Canada » désigne toute donnée provenant des travaux, toute donnée reçue visant à contribuer aux travaux ou générée dans le cadre de la prestation de services de sécurité, de configuration, d'activités, d'administration et de gestion, ainsi que toute donnée transportée ou stockée par l'entrepreneur ou le sous-traitant dans le cadre des travaux.
- 4.6.1.6 « Travaux » désigne les activités, les services, les biens, l'équipement, la matière et les éléments nécessaires livrés ou réalisés par l'entrepreneur dans le cadre du contrat subséquent.

B. Exigences obligatoires en matière de présentation des qualifications



4.6.2 Un schéma de l'ampleur de la chaîne d'approvisionnement est joint au formulaire [à insérer au moment de la demande de soumissions] pour illustrer les exigences relatives à l'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA) que les soumissionnaires doivent fournir.

4.6.3 À la date de clôture de la demande de propositions (DP), les soumissionnaires doivent soumettre l'ISCA suivante avec leur réponse :

4.6.3.1 Liste des produits de TI. Les soumissionnaires doivent indiquer tous les produits au moyen desquels les données du Canada pourraient être transmises ou stockées et qui pourraient être utilisés ou installés pour effectuer toute partie des travaux décrite dans le marché subséquent, ainsi que les éléments suivants en ce qui a trait à chaque produit :

- a) Emplacement : indiquer où le produit est relié à un réseau pour ce qui est des données du Canada (définir les points ou les nœuds de prestation de services, comme les points de présence, les emplacements tiers, les installations des centres de données, les centres des opérations, les centres des opérations de sécurité, Internet ou tout autre point d'appairage du réseau public);
- b) Type de produit : énoncer la description généralement reconnue par l'industrie pour les appareils, le matériel ou les logiciels, etc. Les composantes d'un produit assemblé, comme un module ou un assemblage de cartes, doivent être fournies pour tous les appareils d'interconnexion de réseaux de la troisième couche;
- c) Composant de TI : définir les termes généralement reconnus et utilisés par l'industrie, notamment pare-feu, routeur, commutateur, serveur et application de sécurité;
- d) Nom ou numéro du modèle du produit : indiquer le nom ou le numéro du produit annoncé par le fabricant;
- e) Description et fonction du produit : indiquer la description ou la fonction annoncée par le fabricant du produit, ainsi que son utilisation ou son rôle prévu dans le cadre des travaux décrits dans le contrat subséquent;
- f) Fabricant du produit ou éditeur du logiciel;
- g) Nom du sous-traitant, soit le nom du sous-traitant qui fournira le produit.

Les soumissionnaires doivent fournir les renseignements relatifs à la liste des produits de TI sur le formulaire [à insérer au moment de la demande de soumissions]. On demande aux soumissionnaires d'indiquer leur dénomination sociale sur chaque page et d'inscrire les numéros de page ainsi que le nombre total de pages. Les soumissionnaires doivent en outre insérer une ligne distincte pour chaque produit. Les soumissionnaires ne doivent pas répéter des itérations multiples du même produit (par exemple, si le numéro de série ou la couleur sont les seuls éléments qui différencient deux produits, ceux-ci sont considérés comme le même produit en ce qui a trait à l'ISCA).

4.6.3.2 Diagrammes de réseau. Un ou plus d'un diagramme de réseau conceptuel montrant l'ensemble du réseau proposé pour la prestation des services, y compris tous les éléments mécaniques et électriques, comme il est décrit dans l'ébauche de l'énoncé des travaux. Les diagrammes de réseau doivent uniquement comprendre les portions du réseau du soumissionnaire (et de ceux de ses sous-traitants) sur lequel des données du Canada seraient transmises dans l'exécution du contrat subséquent. À tout le moins, le diagramme doit illustrer ce qui suit :

- a) les principaux nœuds suivants servant à la prestation de services dans le cadre du contrat subséquent à la présente invitation à soumissionner, s'ils s'appliquent au rôle du soumissionnaire ou du sous-traitant :



- i. les points de prestation de services,
 - ii. le réseau de base,
 - iii. les réseaux du sous-traitant (préciser le nom du sous-traitant qui figure sur la liste des sous-traitants);
- b) les interconnexions entre les nœuds, s'il y a lieu;
 - c) toute interconnexion entre les nœuds et Internet;
 - d) pour chaque nœud, un renvoi au produit qui sera déployé dans ce nœud, à l'aide du numéro d'article de la liste des produits de TI.

4.6.3.3 **Liste des sous-traitants.** Le soumissionnaire doit remettre une liste de tous les sous-traitants qui pourraient participer à l'exécution d'une partie des travaux (cela comprend les sous-traitants affiliés ou autrement liés au répondant) dans le cadre de tout contrat subséquent. Au minimum, la liste doit inclure ce qui suit :

- a) le nom du sous-traitant;
- b) l'adresse du siège social du sous-traitant;
- c) la portion des travaux qui serait réalisée par le sous-traitant;
- d) l'endroit où le sous-traitant réaliserait les travaux.

La liste doit indiquer tous les tiers qui pourraient réaliser une partie des travaux, qu'ils soient des sous-traitants du soumissionnaire ou des sous-traitants des sous-traitants du soumissionnaire dans la chaîne d'approvisionnement. Tout sous-traitant qui pourrait avoir accès aux données du gouvernement du Canada doit être identifié. Dans le cadre de cette exigence, un tiers qui fournit des biens au soumissionnaire, mais qui ne réalise pas une partie des travaux, n'est pas considéré comme un sous-traitant. Les sous-traitants comprennent notamment les techniciens qui pourraient prendre part aux travaux ou qui entretiendront la solution du soumissionnaire. Si le soumissionnaire n'entend pas recourir à des sous-traitants pour réaliser une partie des travaux, il devra l'indiquer dans sa réponse.

Les soumissionnaires doivent fournir les renseignements sur le formulaire [à insérer au moment de la demande de soumissions]. On demande aux soumissionnaires d'indiquer leur dénomination sociale sur chaque page et d'inscrire les numéros de page ainsi que le nombre total de pages. Les soumissionnaires doivent en outre insérer une ligne distincte pour chaque sous-traitant ainsi que des lignes supplémentaires, au besoin.

C. Évaluation de l'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement

4.6.3.1 Le Canada déterminera si, à son avis, l'ISCA donne lieu à la possibilité que la solution du soumissionnaire compromette ou serve à compromettre la sécurité du matériel, des micrologiciels, des logiciels, des systèmes ou des renseignements lui appartenant.

4.6.3.2 Pour ce faire :

- a) Le Canada peut exiger du soumissionnaire des renseignements supplémentaires nécessaires pour effectuer une évaluation complète de l'ISCA. Le soumissionnaire disposera de deux jours ouvrables (ou d'un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante) pour fournir les renseignements nécessaires au Canada. À défaut de respecter ce délai, la soumission sera rejetée;



- b) Le Canada peut confier l'évaluation à ses propres ressources ou à des experts-conseils et peut, au besoin, se procurer des renseignements supplémentaires auprès de tiers. Le Canada peut utiliser tout renseignement, qu'il se trouve dans la réponse ou qu'il provienne d'une autre source, qu'il juge utile afin d'effectuer une évaluation complète de l'ISCA.

4.6.3.3 Si le Canada juge que des aspects de l'ISCA, si celle-ci fait partie d'une solution, créent la possibilité que la solution du soumissionnaire puisse compromettre ou servir à compromettre la sécurité du matériel, des micrologiciels, des logiciels, des systèmes ou des renseignements lui appartenant :

- a) Le Canada écrira (par courriel) au soumissionnaire pour lui désigner les aspects de l'ISCA qui le préoccupent ou qu'il ne peut pas évaluer (par exemple, des versions à venir de produits ne peuvent être évaluées). Tous les renseignements supplémentaires que le Canada pourrait être en mesure de fournir au soumissionnaire au sujet de ses préoccupations dépendront de la nature de celles-ci. Pour des raisons de sécurité nationale, il ne sera pas toujours possible pour le Canada de fournir des renseignements supplémentaires au soumissionnaire. Par conséquent, dans certaines circonstances, le soumissionnaire ne connaîtra pas les raisons sous-jacentes des préoccupations du Canada à l'égard d'un produit, d'un sous-traitant ou d'autres aspects de l'ISCA du soumissionnaire;
- b) Après réception de l'avis du Canada, le soumissionnaire pourra présenter de l'information sur l'ISCA révisée dans un délai de 10 jours civils (ou dans un délai plus long indiqué par écrit par l'autorité contractante);
- c) Si le soumissionnaire présente de l'information sur l'ISCA révisée dans le délai imparti, le Canada procédera à une deuxième évaluation. Si le Canada juge que des aspects de l'ISCA révisée du soumissionnaire peuvent compromettre ou servir à compromettre la sécurité du matériel, des micrologiciels, des logiciels, des systèmes ou des renseignements lui appartenant, il n'offrira pas au soumissionnaire d'autre occasion de réviser son ISCA et rejettera sa réponse.

4.6.3.4 En participant à ce processus, le soumissionnaire reconnaît que la nature de la TI est telle que de nouvelles vulnérabilités, y compris celles liées à la sécurité, sont constamment découvertes. En outre, le soumissionnaire reconnaît que l'évaluation de sécurité du Canada ne couvre pas l'évaluation d'une solution proposée. Par conséquent :

- a) une qualification dans le cadre de la présente DP ne constitue pas une reconnaissance que les produits ou d'autres renseignements inclus dans l'ISCA satisfont aux exigences de la demande de soumissions subséquente et de tout contrat subséquent ou de tout autre instrument pouvant être attribué à la suite d'une demande de soumissions subséquente;
- b) une qualification dans le cadre de la présente DP ne signifie pas que de l'ISCA identique ou semblable sera évaluée de la même façon pour de futurs besoins;
- c) à tout moment au cours du processus de demande de soumissions subséquent, le Canada peut aviser le soumissionnaire que des aspects de l'ISCA font l'objet de préoccupations en matière de sécurité. À ce stade, le Canada avisera le soumissionnaire et lui offrira l'occasion de réviser son ISCA, en suivant le processus décrit ci-dessus;
- d) lors de l'exécution d'un contrat subséquent, si le Canada est préoccupé par des produits, des conceptions ou des sous-traitants initialement inclus dans l'ISCA, il gèrera ses préoccupations conformément aux modalités du contrat.



- 4.6.3.5 Tous les soumissionnaires seront avisés par écrit qu'ils se sont ou non qualifiés dans le cadre de la DP pour passer à l'étape suivante du processus d'approvisionnement.
- 4.6.3.6 Les soumissionnaires retenus dans le cadre de la DP devront, dans leur réponse à une demande de soumissions subséquente, proposer une solution conforme à la version définitive de l'ISCA qu'ils ont transmise avec leur réponse à la présente DP (sous réserve de révision conformément au paragraphe ci-dessous seulement). Sauf conformément au paragraphe ci-dessous, aucun produit ou sous-traitant supplémentaire ou de rechange ne peut être proposé dans la solution du soumissionnaire. Il s'agit d'une exigence obligatoire du présent processus de demande de soumissions. La solution proposée dans toute demande de soumissions subséquente n'a pas à contenir tous les produits inclus dans l'ISCA définitive.
- 4.6.3.7 Une fois qu'un soumissionnaire a été retenu dans le cadre de la présente demande de propositions, aucune modification ne peut être apportée à l'ISCA, sauf dans des circonstances exceptionnelles déterminées par le Canada. Comme il n'est pas possible de prévoir toutes les circonstances exceptionnelles, le Canada déterminera si des modifications sont permises et définira le processus régissant ces modifications au cas par cas.

4.7 Accord de non-divulgence

En soumettant une réponse, le répondant accepte les modalités de l'accord de non-divulgence ci-dessous (l'« accord de non-divulgence »).

- a) Le répondant accepte d'assurer la confidentialité de toute information qu'il reçoit du Canada au sujet de l'évaluation qu'a faite ce dernier de l'ISCA fournie par le répondant (« l'information sensible »), y compris, sans toutefois s'y limiter, les aspects de l'ISCA qui soulèvent des préoccupations, et les raisons qui ont mené aux interrogations du Canada à cet égard.
- b) L'information sensible comprend, notamment, les documents, les instructions, les directives, les données, le matériel, les conseils ou autre renseignement, quels qu'ils soient, fournis oralement, par écrit ou autrement, et ce, peu importe que cette information soit classifiée, exclusive ou sensible.
- c) Le répondant convient de ne pas reproduire, copier, divulguer, publier ou communiquer, en tout ou en partie, de quelque façon que ce soit, de l'information sensible à une autre personne qu'un employé du répondant détenant une habilitation de sécurité correspondant à la sensibilité de l'information consultée, sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante. Le répondant accepte d'aviser immédiatement l'autorité contractante dès qu'une personne, autre que celles autorisées en vertu du présent article, accède à de l'information sensible.
- d) Toute l'information sensible demeure la propriété du Canada et doit être retournée à l'autorité contractante ou détruite à la demande de cette dernière dans les 30 jours suivant cette demande.
- e) Le répondant est conscient qu'un manquement à cet accord de non-divulgence pourrait entraîner sa disqualification à la phase de l'IQ ou de la demande de soumissions, ou une résiliation immédiate du contrat subséquent. Le répondant reconnaît aussi qu'un manquement à l'accord de non-divulgence pourrait donner lieu à un examen de sa cote de sécurité et de son statut de répondant admissible pour d'autres besoins.

Le présent accord de non-divulgence demeure en vigueur indéfiniment.



PARTIE 5 ATTESTATIONS

On demande aux répondants de joindre les attestations et les documents à leur réponse. Les répondants qui ne fournissent pas certaines ou l'ensemble des attestations ou qui constatent des erreurs dans leurs attestations auront l'occasion de soumettre ou de soumettre de nouveau leurs attestations après la date de clôture de l'IQ. Les attestations que les répondants remettent au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment par ce dernier au cours du processus de demande de soumissions. Le Canada déclarera une réponse non recevable s'il est établi qu'une attestation du répondant est fautive, sciemment ou non, pendant la période d'évaluation des réponses à l'IQ ou la demande de soumissions subséquente.

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier l'attestation du répondant en tout temps durant le processus de demande de soumissions. À défaut de se conformer à cette demande, la réponse sera déclarée non recevable ou toute soumission présentée au cours des phases subséquentes sera déclarée non recevable ou constituera un manquement au contrat subséquent qui peut être émis durant une phase subséquente de ce processus de demande de soumissions.

5.1 Code de conduite et attestations – documentation connexe

- a) En soumettant une réponse, le répondant atteste que ses affiliés et lui-même respectent les dispositions stipulées à l'article 01, Code de conduite et attestations – soumission des Instructions uniformisées de 2003. La documentation connexe requise à cet égard aidera le Canada à confirmer que les attestations sont véridiques.
- b) Les répondants doivent fournir, avec leur réponse ou le plus tôt possible après le dépôt de celle-ci, une liste complète des personnes qui occupent actuellement un poste d'administrateur au sein de l'entreprise du répondant. Si la liste n'a pas été fournie à la fin de l'évaluation des réponses, l'autorité contractante informera le répondant du délai à l'intérieur duquel l'information devra être fournie. Les répondants doivent fournir la liste des administrateurs avant l'attribution du contrat. Le défaut de fournir cette liste dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.
- c) L'autorité contractante peut, à tout moment, demander à un répondant de fournir un formulaire de consentement dûment rempli et signé ([Consentement à la vérification de l'existence d'un casier judiciaire – PWGSC-TPSGC 229](#)) pour toute personne inscrite sur la liste précitée, et ce, dans un délai précis. À défaut de fournir le formulaire de consentement dans les délais prévus, la réponse sera déclarée non recevable.

5.1.1 Attestation du fabricant d'équipement d'origine

- a) Tout répondant qui n'est pas le fabricant d'équipement d'origine (FEO) pour tous les éléments du matériel proposé dans la réponse de qualification doit présenter une attestation, signée par le FEO (et non par le répondant), qui l'autorise à fournir et à entretenir le matériel du FEO. Aucun contrat découlant de toute demande de soumissions subséquente ne sera attribué à un répondant qualifié qui n'est pas le FEO du matériel qu'il propose de fournir au Canada si l'attestation du FEO n'a pas été fournie au Canada. On demande aux répondants d'utiliser le formulaire d'attestation du FEO contenu dans l'IQ. Bien qu'il soit nécessaire de fournir tous les renseignements demandés dans le formulaire d'attestation de l'OEM, l'utilisation de ce formulaire n'est pas obligatoire. Dans le cas des répondants et des FEO qui utilisent un autre formulaire, il appartient entièrement au Canada, à sa seule discrétion, de déterminer si tous les renseignements exigés ont été fournis. Toute modification aux énoncés du formulaire pourrait rendre la réponse non recevable.



- b) Si le matériel proposé par le répondant provient de différents OEM, il est exigé de déposer une attestation distincte pour chacun de ces fabricants.
- c) Pour les besoins du présent processus de demande de soumissions, l'OEM s'entend du fabricant du matériel, comme en témoigne l'appellation reproduite sur le matériel et sur toute la documentation qui l'accompagne.



FORMULAIRES DE PRÉSENTATION DE L'IQ

FORMULAIRE 1

Formulaire 1 – Partie A Répondant principal

FORMULAIRE 1 PARTIE A – RÉPONDANT PRINCIPAL INDICER LE RÔLE DU RÉPONDANT PRINCIPAL EN INSCRIVANT UN « X » FOURNISSEUR DE SERVICES D'INTÉGRATION DE L'IMPRESSION GÉRÉS <input type="checkbox"/> FOURNISSEUR DE SERVICES D'IMPRESSION N° 1 <input type="checkbox"/> et, le cas échéant, FOURNISSEUR DE SERVICES D'IMPRESSION N° 2 <input type="checkbox"/>													
Dénomination sociale complète du répondant principal <i>[Note à l'intention des fournisseurs : Il incombe aux fournisseurs qui font partie d'une équipe principale de désigner la bonne entreprise à titre de répondant.]</i>													
Représentant autorisé du répondant aux fins d'évaluation (p. ex., pour des précisions)	<table border="1"> <tr><td>Nom</td><td></td></tr> <tr><td>Titre</td><td></td></tr> <tr><td>Adresse</td><td></td></tr> <tr><td>N° de téléphone</td><td></td></tr> <tr><td>N° de télécopieur</td><td></td></tr> <tr><td>Courriel</td><td></td></tr> </table>	Nom		Titre		Adresse		N° de téléphone		N° de télécopieur		Courriel	
Nom													
Titre													
Adresse													
N° de téléphone													
N° de télécopieur													
Courriel													
Numéro d'entreprise – approvisionnement (NEA) du répondant <i>[Voir les Instructions uniformisées de 2003]</i> <i>[Note à l'intention des répondants : Le NEA fourni doit correspondre à la dénomination sociale utilisée dans la réponse. Si ce n'est pas le cas, on établira le répondant en fonction de la dénomination sociale fournie, et le répondant devra fournir le NEA qui correspond à cette dernière.]</i>													
Langue privilégiée pour les communications à venir	Anglais _____ Français _____												
Lois applicables : Comme le précise la partie 3, les répondants doivent préciser la province ou le territoire canadien de leur choix dont les lois s'appliqueront à tout contrat subséquent.													
Niveau d'attestation de sécurité du répondant <i>[Indiquer le niveau et la date d'attribution]</i> <i>[Note à l'intention des fournisseurs : Le nom dans l'attestation de sécurité doit correspondre à la dénomination sociale du répondant. Si ce n'est pas le cas, l'attestation n'est pas valide pour le répondant.]</i> OU Inclure le courriel envoyé à l'autorité contractante pour commencer le processus d'attestation de sécurité.													
Membres de l'équipe principale, y compris le répondant principal													
NOM DU FOURNISSEUR DE SERVICES D'INTÉGRATION DE L'IMPRESSION GÉRÉS (SIIG) :													



NOM DU FOURNISSEUR N° 1 DE SERVICES D'IMPRESSION (SI) :	
Fournir le nom du ou des fabricants d'imprimantes du fournisseur de SI	1. 2. (le cas échéant)
NOM DU FOURNISSEUR N° 2 DE SERVICES D'IMPRESSION (SI) : (le cas échéant)	
Fournir le nom du fabricant d'imprimantes du fournisseur de SI	1. 2. (le cas échéant)
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 qui y sont incorporés par renvoi, et j'atteste que :	
1. le répondant considère qu'il a les compétences nécessaires pour répondre aux exigences obligatoires décrites dans l'IQ;	
2. tous les renseignements fournis dans la réponse sont complets, véridiques et exacts.	
Signature du représentant autorisé du répondant	



Formulaire 1 – Partie B Membre de l'équipe principale n° 1

FORMULAIRE 1 PARTIE B – MEMBRE DE L'ÉQUIPE PRINCIPALE N° 1 INDICER LE RÔLE DU MEMBRE DE L'ÉQUIPE PRINCIPALE N° 1 EN INSCRIVANT UN « X » FOURNISSEUR DE SERVICES D'INTÉGRATION DE L'IMPRESSION GÉRÉS <input type="checkbox"/> FOURNISSEUR DE SERVICES D'IMPRESSION N° 1 <input type="checkbox"/> et, le cas échéant, FOURNISSEUR DE SERVICES D'IMPRESSION N° 2 <input type="checkbox"/>	
Dénomination sociale complète du membre de l'équipe principale	
Représentant autorisé du membre de l'équipe principale aux fins d'évaluation (p. ex., pour des précisions)	Nom
	Titre
	Adresse
	N° de téléphone
	N° de télécopieur
Anciens fonctionnaires	
Voir l'article de la partie 5 de l'IQ, intitulé « Ancien fonctionnaire » pour la définition d'« ancien fonctionnaire ».	L'une des ressources du membre de l'équipe principale est-elle un ancien fonctionnaire recevant une pension au sens de l'IQ? Oui ____ Non ____ Dans l'affirmative, fournir l'information exigée à l'article de la partie 2 de l'IQ, intitulé « Ancien fonctionnaire ».
	L'une des ressources du membre de l'équipe principale est-elle un ancien fonctionnaire ayant reçu un paiement forfaitaire conformément à la <i>Directive sur le réaménagement des effectifs</i> ? Oui ____ Non ____ Dans l'affirmative, fournir l'information exigée à l'article de la partie 2 de l'IQ, intitulé « Ancien fonctionnaire ».
Niveau d'attestation de sécurité du membre de l'équipe principale [indiquer le niveau et la date d'attribution] [Note à l'intention des fournisseurs : Le nom dans l'attestation de sécurité doit correspondre à la dénomination sociale du membre de l'équipe principale. Si ce n'est pas le cas, l'attestation n'est pas valide pour le répondant.] OU Inclure le courriel envoyé à l'autorité contractante pour commencer le processus d'attestation de sécurité.	
Nom du fabricant d'imprimantes n° 1 :	
Nom du fabricant d'imprimantes n° 2 : (LE CAS ÉCHÉANT)	
En apposant ma signature ci-dessous, je confirme, au nom du membre de l'équipe principale, que j'ai lu l'invitation à se qualifier en entier, y compris les documents qui y sont incorporés par renvoi, et j'atteste que : 1. le membre de l'équipe principale considère que ses compétences et ses produits lui permettront de répondre à toutes les exigences obligatoires décrites dans l'IQ pour les rôles respectifs des membres de l'équipe principale (nom du fournisseur de SIIG, SI 1, SI 2 ou fabricants d'imprimantes nommés des fournisseur de SI); 2. tous les renseignements fournis dans la réponse sont complets, véridiques et exacts.	
Signature du représentant autorisé du membre de l'équipe principale	
Coordonnées du représentant autorisé du membre de l'équipe principale	Nom
	Adresse
	Courriel
	N° de téléphone



Formulaire 1 – Partie C Membre de l'équipe principale n° 2 (S'IL Y A LIEU)

FORMULAIRE 1 PARTIE C – MEMBRE DE L'ÉQUIPE PRINCIPALE N° 2 (S'IL Y A LIEU) S'IL Y A LIEU, INDICHER LE RÔLE DU MEMBRE DE L'ÉQUIPE PRINCIPALE N° 2 EN INSCRIVANT UN « X » FOURNISSEUR DE SERVICES D'INTÉGRATION DE L'IMPRESSION GÉRÉS <input type="checkbox"/> FOURNISSEUR DE SERVICES D'IMPRESSION N° 1 <input type="checkbox"/> et, le cas échéant, FOURNISSEUR DE SERVICES D'IMPRESSION N° 2 <input type="checkbox"/>	
Dénomination sociale complète du membre de l'équipe principale	
Représentant autorisé du membre de l'équipe principale aux fins d'évaluation (p. ex., pour des précisions)	Nom
	Titre
	Adresse
	N° de téléphone
	N° de télécopieur
	Courriel
Anciens fonctionnaires Voir l'article de la partie 5 de l'IQ, intitulé « Ancien fonctionnaire » pour la définition d'« ancien fonctionnaire ».	L'une des ressources du membre de l'équipe principale est-elle un ancien fonctionnaire recevant une pension au sens de l'IQ? Oui ____ Non ____ Dans l'affirmative, fournir l'information exigée à l'article de la partie 2 de l'IQ, intitulé « Ancien fonctionnaire ».
	L'une des ressources du membre de l'équipe principale est-elle un ancien fonctionnaire ayant reçu un paiement forfaitaire conformément à la <i>Directive sur le réaménagement des effectifs</i> ? Oui ____ Non ____ Dans l'affirmative, fournir l'information exigée à l'article de la partie 2 de l'IQ, intitulé « Ancien fonctionnaire ».
Niveau d'attestation de sécurité du membre de l'équipe principale [indiquer le niveau et la date d'attribution] [Note à l'intention des fournisseurs : Le nom dans l'attestation de sécurité doit correspondre à la dénomination sociale du membre de l'équipe principale. Si ce n'est pas le cas, l'attestation n'est pas valide pour le répondant.] OU Inclure le courriel envoyé à l'autorité contractante pour commencer le processus d'attestation de sécurité.	
Nom du fabricant d'imprimantes n° 1 : (LE CAS ÉCHÉANT)	
Nom du fabricant d'imprimantes n° 2 : (LE CAS ÉCHÉANT)	
En apposant ma signature ci-dessous, je confirme, au nom du membre de l'équipe principale, que j'ai lu l'invitation à se qualifier en entier, y compris les documents qui y sont incorporés par renvoi, et j'atteste que : 1. le membre de l'équipe principale considère que ses compétences et ses produits lui permettront de répondre à toutes les exigences obligatoires décrites dans l'IQ pour les rôles respectifs des membres de l'équipe principale (nom du fournisseur de SIIG, SI 1, SI 2 ou fabricants d'imprimantes nommés des fournisseur de SI); 2. tous les renseignements fournis dans la réponse sont complets, véridiques et exacts.	
Signature du représentant autorisé du membre de l'équipe principale	
Coordonnées du représentant autorisé du membre de l'équipe principale	Nom
	Adresse
	Courriel



	Signature
	N° de téléphone



Formulaire 2

Formulaire d'attestation du fabricant d'équipement d'origine

Ce formulaire vise à confirmer que le fabricant d'équipement d'origine (FEO) nommé ci-dessous a autorisé le répondant nommé ci-dessous à fournir et à entretenir ses produits dans le cadre du contrat attribué à la suite de la demande de soumissions publiée en raison de l'IQ indiquée ci-dessous.

Nom du FEO _____

Signature du signataire autorisé du FEO _____

Nom en caractères d'imprimerie du signataire autorisé du FEO _____

Titre en caractères d'imprimerie du signataire autorisé du FEO _____

Adresse du signataire autorisé du FEO _____

N° de téléphone du signataire autorisé du FEO _____

N° de télécopieur du signataire autorisé du FEO _____

Date de signature _____

Numéro de l'IQ _____

Nom du répondant _____

ANNEXE A

PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

Aperçu

Le processus de la solution d'approvisionnement collaboratif (SAC) en plusieurs étapes du service des produits d'impression des ATMT est illustré à la figure 1 et résumé dans le tableau 1. Ce processus sera suivi jusqu'à l'envoi de la demande de soumissions finale aux répondants retenus à l'étape de la demande de soumissions. Cette approche permettra au Canada d'assurer une diligence raisonnable pour les exigences liées aux produits d'impression des ATMT à l'égard des répondants retenus avant le lancement de la demande de soumissions.

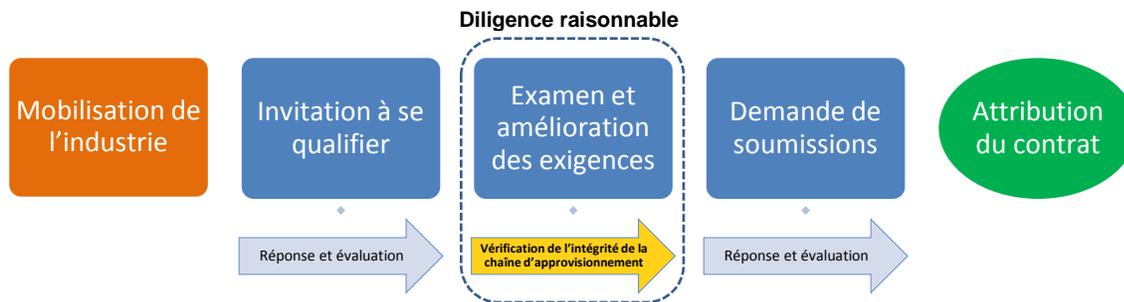


Figure 2 : Approche d'approvisionnement en produits d'impression des ATMT

Tableau 1 : Résumé des phases du processus d'approvisionnement en produits d'impression des ATMT

Phase d'approvisionnement	Objectifs
Mobilisation de l'industrie	<ul style="list-style-type: none">Demander les commentaires de l'industrie sur les besoins du Canada et l'approche d'approvisionnementCette phase est terminée
Invitation à se qualifier	<ul style="list-style-type: none">Publier l'IQObtenir les réponses des répondants à l'IQÉvaluer les réponses à l'IQChoisir jusqu'à concurrence de cinq des répondants qualifiés les mieux classés pour passer à la phase d'examen et d'amélioration des exigences et à la phase de demande de soumissions
Examen et amélioration des exigences	<ul style="list-style-type: none">Offrir la possibilité aux répondants qualifiés d'améliorer leur compréhension des exigences des produits d'impression des ATMTInviter les répondants qualifiés à fournir leur liste de produits de TI (matériel, micrologiciels, logiciels et services), ainsi que des schémas de réseau et des renseignements concernant les sous-traitantsChoisir les répondants qualifiés pour passer à la phase de demande de soumissions selon l'évaluation de l'intégrité de la



	chaîne d'approvisionnement si elle a été effectuée durant l'examen et l'amélioration des exigences (EAE)
Demande de soumissions	<ul style="list-style-type: none">• Envoyer la demande de soumissions finalisée à tous les répondants qualifiés• Obtenir les réponses de soumission des répondants• Évaluer les propositions des soumissions• Vérifier l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement pour s'assurer que tous les produits de TI proposés, l'architecture de réseau et les sous-traitants satisfont à certaines normes relatives à la sécurité et à la chaîne d'approvisionnement si cette mesure n'a pas été prise durant l'EAE• Choisir jusqu'à concurrence des trois propositions retenues les mieux classées
Attribution du contrat	<ul style="list-style-type: none">• Attribuer les contrats et/ou les arrangements en matière d'approvisionnement et/ou l'offre à commande relatifs aux produits d'impression des ATMT

Le Canada ne remboursera pas les dépenses engagées par les répondants durant la phase de l'IQ liée aux produits d'impression des ATMT, la phase d'EAE ou la phase de demande de soumissions.

Invitation à se qualifier

L'invitation à se qualifier (IQ) vise à désigner les répondants qui ont démontré et prouvé qu'ils ont les capacités et l'expérience nécessaires en approvisionnement d'appareils d'impression, de services d'impression gérés et de services d'intégration.

Les critères d'évaluation de l'IQ porteront sur l'expérience et les capacités du répondant à fournir des services d'intégration de l'impression gérés et des services d'impression, en tenant compte des paramètres de taille, de portée et de complexité. Veuillez consulter le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1. pour les critères d'évaluation détaillés.

Une fois que les répondants qualifiés ont été sélectionnés et informés qu'ils se sont qualifiés pour la phase suivante du processus d'approvisionnement, le Canada devrait passer à la phase de l'EAE. Les répondants qualifiés peuvent choisir de se retirer du processus en envoyant un avis écrit à l'autorité contractante.

Phase de l'examen et de l'amélioration des exigences

Le Canada débutera la phase d'examen et d'amélioration des exigences (EAE) en fournissant aux répondants qualifiés le processus qui sera suivi pour cette phase.

Au cours de cette phase, le Canada fera participer les répondants qualifiés à un examen concerté de ses exigences détaillées et leur demandera de faire des commentaires ou des suggestions et/ou d'indiquer les points qu'il devrait préciser davantage pendant le processus établi dans les documents détaillés qui seront fournis à tous les répondants qualifiés. Le Canada exigera un engagement important de la part des répondants qualifiés pendant cette étape, tant sur le plan du temps que des ressources. Le Canada tiendra compte des observations fournies par les répondants qualifiés et finalisera les exigences techniques ainsi que les exigences de la demande de soumissions en vue de l'étape de la demande de soumissions. Les interactions avec les répondants qualifiés pourront prendre la forme de :

- a) rencontres individuelles,



- b) séances de présentation,
- c) demandes de renseignements par écrit.

Dans le cadre de cette IQ, le Canada a fourni au répondant le processus détaillé d'EAE (voir l'annexe F) qui sera suivi au cours de la phase d'EAE.

Le Canada examinera les commentaires fournis par les répondants qualifiés lorsqu'il procédera à l'établissement de l'EDT final pour les produits d'impression des ATMT ainsi que ses exigences pour la phase de la demande de soumissions.

Le Canada vérifiera l'intégrité du processus d'approvisionnement pour s'assurer que les produits de TI (matériel, micrologiciels, logiciels, services) ainsi que les diagrammes de réseau et les renseignements sur les sous-traitants auxquels les répondants qualifiés feront appel dans le cadre de la prestation de services de produits d'impression des ATMT pour s'assurer que tous les produits de TI satisfont à certaines normes relatives à la sécurité et à la chaîne d'approvisionnement. Ce processus peut commencer et/ou prendre fin au cours de l'EAE. Les répondants qualifiés obtiendront de plus amples renseignements sur le processus au cours de la phase d'EAE.

Il incombe à chaque répondant qualifié de profiter de l'étape d'EAE pour demander les éclaircissements nécessaires pour préparer une réponse complète à la demande de soumissions finale.

Phase de demande de soumissions

Pendant la phase de demande de soumissions, le Canada pourrait transmettre une DP officielle et/ou une demande d'arrangement en matière d'approvisionnement et/ou une demande d'offre à commandes aux répondants qualifiés qui auront franchi la phase d'EAE.

Chaque répondant qualifié sera autorisé à présenter officiellement une soumission pour répondre aux besoins énoncés dans la DP.

Phase d'attribution du contrat ou arrangement en matière d'approvisionnement ou offre à commandes

Après la fin de la phase de demande de soumissions, les soumissionnaires sélectionnés seront recommandés pour l'attribution du contrat et/ou l'arrangement en matière d'approvisionnement et/ou l'offre à commandes à condition que le Canada ait reçu toutes les approbations internes nécessaires.

Calendrier prévu

Le calendrier prévu pour les phases d'approvisionnement en produits d'impression des ATMT, ainsi que la mise en œuvre, est présenté dans le tableau 2. Le calendrier est fourni à titre informatif et sera utilisé par le Canada aux fins de planification. Le Canada pourra y apporter des changements.



Tableau 2 : Calendrier prévu par le Canada pour l'approvisionnement et la mise en œuvre

Phase	Durée estimative
Invitation à se qualifier	De juillet 2016 à août 2016
Examen et amélioration des exigences	D'août 2016 à octobre 2016
Demande de soumissions	Janvier 2017
Attribution du contrat	De février 2017 à mars 2017

Veuillez noter que les dates ci-dessus sont provisoires et peuvent changer.



ANNEXE B

APERÇU DÉTAILLÉ DU BESOIN

Remarque à l'intention des répondants : L'annexe B est fournie en pièce jointe dans un document PDF distinct.



ANNEXE C

Glossaire et définition des termes

Acronyme	Description
ANS	Accord sur les niveaux de service
AQ	Assurance de la qualité
ATMT	Appareils technologiques en milieu de travail
CSTC	Centre de la sécurité des télécommunications Canada
DAMA	Demande pour un arrangement en matière d'approvisionnement
DOC	Demande d'offre à commandes
DP	Demande de propositions
DPI	Dirigeant principal de l'information
DRV	Demande de rabais pour volume
EAE	Examen et amélioration des exigences
FEO	Fabricant d'équipement d'origine
GC	Gouvernement du Canada
GI	Gestion de l'information
GSTI	Gestion des services de technologie de l'information
HNE	Heure normale de l'Est
ICA	Intégrité de la chaîne d'approvisionnement
IQ	Invitation à se qualifier
IRC	Indicateur de rendement clé
ISCA	Information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ITSG	Conseils en matière de sécurité des technologies de l'information
JOGF	Jour ouvrable du gouvernement fédéral
NEA	Numéro d'entreprise – approvisionnement
NIP	Numéro d'identification personnel
NQA	Niveau de qualité acceptable
OCPN	Offre à commandes principale et nationale
ONS	Objectif de niveau de service
OTAN	Organisation du Traité de l'Atlantique Nord
PDG	Président-directeur général
RASCI	Responsable, agent comptable, soutenu, consulté, informé
SAC	Solution d'approvisionnement collaboratif
SI	Services d'impression
SIG	Services d'impression gérés



Acronyme	Description
SIIG	Services d'intégration de l'impression gérés
SPAC	Services publics et Approvisionnement Canada (anciennement TPSGC)
SPC	Services partagés Canada
STI	Service technique d'intégration
TI	Technologie de l'information
TPSGC	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
VTC	Valeur totale du contrat



Définition des termes

Terme	Définition
Accord	« Accord » désigne l'accord de participation que SPC doit conclure avec le répondant qualifié en vue de l'étape d'examen et d'amélioration des exigences (EAE), si le répondant devient qualifié. Un accord pro-forma est joint en annexe A du document sur le processus d'EAE.
Affilié	Pour les objectifs du présent besoin, un affilié comprendra toute entité qui opère avec des liens de dépendance à l'égard du répondant, y compris une société mère, une succursale, une division ou une filiale du répondant.
Appareils d'impression	Les appareils d'impression regroupent les dispositifs commerciaux non vendus au détail comme les imprimantes, les numériseurs ou les appareils multifonctions d'impression et d'imagerie combinant des fonctions d'impression, de numérisation et de photocopie fournis au client. En plus de la garantie, (réparation des bris), pour être admissibles, les dispositifs doivent : <ul style="list-style-type: none">• être couverts par un contrat de service comprenant l'entretien préventif (y compris les pièces) effectué sur place par un employé du fournisseur de services d'impression, ainsi que les consommables;• être fournis dans le cadre de services d'impression gérés.
Appareils technologiques en milieu de travail	Les ordinateurs de bureau, les postes de travail mobiles comme les ordinateurs portables et les tablettes, les téléphones intelligents, les téléphones, les imprimantes et les numériseurs pouvant se connecter directement à un appareil informatique ou à un réseau, et les appareils multifonctions servant à la fois d'imprimante, de numériseur, de photocopieur et de télécopieur, ainsi que les périphériques et les accessoires comme les moniteurs, les claviers, les souris, les dispositifs audio et les dispositifs internes et externes de stockage, notamment les clés USB, les cartes à mémoire, les disques durs externes et les CD et DVD inscriptibles.
Appareils utilisés par les services d'impression gérés	Les appareils d'impression sont fournis exclusivement dans le cadre des services d'impression gérés.
Catalogue des services	Les services et les biens prédéterminés qui peuvent être commandés par un ministère ou un organisme à un prix fixé à l'avance.



Terme	Définition
Coentreprise	<p>Association d'au moins deux parties qui regroupent leurs fonds, leurs biens, leurs connaissances, leur savoir-faire ou d'autres ressources dans une entreprise commerciale conjointe, parfois appelée consortium, en vue de présenter ensemble une réponse pour un besoin. Les répondants qui présentent une réponse en tant que coentreprise doivent indiquer clairement qu'ils forment une coentreprise et doivent fournir les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">a) le nom de chaque membre de la coentreprise;b) le numéro d'entreprise – approvisionnement de chaque membre de la coentreprise;c) le nom du représentant de la coentreprise, c'est-à-dire le membre choisi par les autres membres pour les représenter, le cas échéant;d) le nom de la coentreprise, le cas échéant. <p>Si les renseignements contenus dans la réponse ne sont pas clairs, le répondant devra fournir les renseignements à la demande de l'autorité contractante.</p> <p>La réponse et tout contrat subséquent doivent être signés par tous les membres de la coentreprise, à moins qu'un membre ait été nommé pour les représenter. L'autorité contractante peut, en tout temps, demander à chaque membre de la coentreprise de confirmer que le représentant a reçu les pleins pouvoirs pour agir à titre de représentant aux fins de la demande de soumissions et de tout contrat subséquent. Si un contrat est attribué à une coentreprise, tous ses membres seront conjointement et solidairement responsables de l'exécution du contrat subséquent.</p>
Données du Canada	<p>Toute donnée provenant des travaux, toute donnée reçue visant à contribuer aux travaux ou générée dans le cadre de la prestation de services de sécurité, de configuration, d'activités, d'administration et de gestion, ainsi que toute donnée transportée ou stockée par l'entrepreneur ou le sous-traitant dans le cadre des travaux.</p>
Éditeur de logiciel	<p>Le propriétaire du logiciel qui a le droit d'octroyer une licence (et d'autoriser d'autres à octroyer une licence ou une sous-licence) pour ses produits logiciels.</p>
Équipe principale	<p>L'équipe principale peut comprendre tout au plus un répondant principal et jusqu'à deux autres membres de l'équipe principale.</p>
Évaluation de la sécurité	<p>Processus continu d'évaluation du rendement des contrôles de sécurité de TI pendant le cycle de vie des systèmes d'information. Ce processus vise à établir la mesure dans laquelle les contrôles sont mis en œuvre adéquatement, fonctionnent comme prévu, et produisent les résultats voulus pour ce qui est de répondre aux besoins opérationnels des ministères en matière de sécurité. L'évaluation de la sécurité appuie l'autorisation en fournissant les raisons pour lesquelles la confiance à l'égard de la sécurité du système d'information est justifiée.</p>
Fabricant d'imprimantes	<p>Une entreprise qui fabrique des imprimantes numériques.</p>



Terme	Définition
Fabricant du produit	L'entité qui assemble les composants pour fabriquer un produit.
Gestion de l'impression	Le contrôle, le maintien et la surveillance de l'environnement d'impression et de ses niveaux de productivité.
Impression désynchronisée	Une solution logicielle qui gère l'envoi de tâches à l'imprimante.
Impression en mode Pull	La fonction d'impression en mode Pull permet à un utilisateur de mettre en file d'attente un travail d'impression et de le lancer depuis n'importe quel dispositif d'impression (envoyé à l'imprimante) qui supporte cette fonctionnalité.
Invitation à se qualifier (IQ)	Instrument d'achat servant à trouver des répondants qualifiés pour l'étape de l'examen et de l'amélioration des exigences et pour l'étape de la demande de soumissions de l'approche d'approvisionnement de la SAC.
Organisation cliente	Une entité légale, soit du secteur public, soit du secteur privé, recevant les services des produits d'impression des ATMT fournis dans le cadre d'un contrat avec le répondant principal ou les membres n° 2 et/ou 3 de l'équipe principale.
Point de prestation des services	Un étage ou une salle dans un bâtiment où un service ou un produit est mis en œuvre.
Produits	Tout matériel qui fonctionne dans la couche liaison de données du modèle OSI (deuxième couche) et au-dessus, tout logiciel et tout appareil technologique en milieu de travail.
Produits d'impression des ATMT	Les imprimantes et les numériseurs pouvant se connecter directement à un appareil informatique ou à un réseau, et les appareils multifonctions servant à la fois d'imprimante, de numériseur, de photocopieur et de télécopieur.
Références de clients	Une référence d'un projet pour une organisation cliente qui est utilisée par le répondant pour répondre aux exigences obligatoires ou cotées comme il est décrit dans le cadre et le processus d'évaluation des ATMT de la pièce jointe 4.1. L'organisation cliente doit avoir conclu le contrat directement avec le membre de l'équipe principale.
Renseignements confidentiels de SPC	Tous les renseignements du gouvernement qui sont confidentiels en raison de leur nature même ou des circonstances dans lesquelles ils ont été reçus, y compris tous les renseignements confidentiels que SPC détient ou contrôle et dont le répondant qualifié prend connaissance, qui sont communiqués à ce dernier ou dont on lui confie le contrôle, peu importe s'ils sont désignés confidentiels ou non et s'ils sont consignés ou non, et sans égard au support sur lequel ils se trouvent, à l'endroit où ils sont entreposés et à la façon dont ils sont exprimés ou intégrés.
Renseignements confidentiels du répondant qualifié	Tous les renseignements du répondant qualifié qui sont confidentiels en raison de leur nature même ou des circonstances dans lesquelles ils ont été reçus, y compris tous les renseignements confidentiels que SPC détient et dont il prend connaissance, qui lui sont communiqués ou dont on lui confie le contrôle, peu importe s'ils sont désignés confidentiels ou non et s'ils sont consignés ou non, et sans égard au support sur lequel ils se trouvent, à l'endroit où ils sont entreposés et à la façon dont ils sont exprimés ou intégrés.



Terme	Définition
Renseignements protégés	<p>Le terme « renseignements protégés » renvoie aux dispositions particulières de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> et s'applique aux renseignements personnels, à l'information sur la vie privée et à l'information sur les entreprises de nature délicate.</p> <p>Protégé A (renseignements de nature peu délicate) : s'applique aux renseignements pour lesquels toute atteinte à l'intégrité des renseignements risquerait vraisemblablement de porter préjudice à des intérêts autres que l'intérêt national, par exemple, la divulgation du salaire exact.</p> <p>Protégé B (renseignements de nature particulièrement délicate) : s'applique à des renseignements qui, s'ils étaient compromis, pourraient vraisemblablement être nuisibles d'une façon grave à un aspect autre que l'intérêt national, par exemple, la perte d'une réputation ou d'un avantage concurrentiel.</p> <p>Protégé C (renseignements de nature extrêmement délicate) : s'applique à un nombre très restreint de renseignements pour lesquels toute atteinte à l'intégrité risquerait vraisemblablement de causer un préjudice extrêmement grave à des intérêts autres que l'intérêt national, par exemple, la perte de vie.</p>
Répondant principal	Le répondant principal d'une équipe principale. Le membre de l'équipe principale qui sera le représentant de l'équipe principale aux fins de cet approvisionnement.
Répondant qualifié	Le répondant choisi par le Canada pour participer à l'étape de l'examen et de l'amélioration des exigences et à l'étape de la demande de soumissions de l'approvisionnement.
Responsable du projet	Une personne qui sera le seul point de contact du répondant qualifié qui sera responsable de toutes les communications avec SPC en dehors des réunions fixes.
Réunion commerciale confidentielle	Réunion entre SPC et le répondant qualifié pendant laquelle on discute de différents aspects du projet et, parfois, des solutions que propose le répondant qualifié, dans un environnement commercial confidentiel, le tout pouvant supposer la divulgation de renseignements confidentiels du répondant qualifié.
Réunion ouverte	Une réunion entre SPC et tous les répondants qualifiés pendant laquelle on discute de différents aspects des produits d'impression des ATMT, à l'exception des aspects qui ont été désignés comme des renseignements confidentiels du répondant qualifié.
Secteur privé	Entreprises à propriétaire unique, sociétés en nom collectif, entreprises constituées en personne morale ou sociétés cotées en bourse.
Secteur public	Entités gouvernementales à l'échelle fédérale, provinciale et municipale, établissements d'enseignement supérieur (universités et collèges) et hôpitaux.



Terme	Définition
Services d'impression gérés	Les services d'impression gérés sont des services qui permettent d'optimiser ou de gérer la production de documents d'une organisation. Le service inclut l'élaboration des principes de conception, l'évaluation et l'optimisation, le déploiement, la gestion et l'entretien (y compris les pièces et les consommables sauf le papier) de l'environnement d'impression (y compris l'équipement existant de tiers si cela est requis) à l'aide de logiciels utilitaires et d'outils qui procurent une visibilité directe, un statut et des mesures de performance pour les appareils d'impression. Le fournisseur assume entièrement la responsabilité et le contrôle de la gestion du cycle de vie des appareils.
Services de contenu gérés	Les services de contenu gérés sont une solution complète qui permet de rationaliser, de simplifier et d'optimiser les communications au sein de l'organisation en fournissant de l'aide consultative, des logiciels et des services de mise en œuvre. Ils sont étroitement liés aux services d'impression gérés et se rapportent notamment au regroupement des serveurs d'impression ainsi qu'à l'automatisation et à l'optimisation des processus opérationnels.
Soumission	Offre portant sur la fourniture de services ou de biens en réponse à une demande de soumissions.
Surveillant de l'équité	Un tiers indépendant dont le rôle est d'observer le processus d'approvisionnement, de présenter à SPC des commentaires connexes au sujet des questions en lien avec l'équité, et d'exprimer une opinion objective et impartiale au sujet de l'équité du processus d'approvisionnement observé.
Travaux	Les activités, les services, les biens, l'équipement, la matière et les éléments nécessaires livrés ou réalisés par l'entrepreneur dans le cadre du contrat subséquent.



Terme	Définition
Valeur totale du contrat	<p>La valeur cumulative absolue de la valeur du contrat par année plus la valeur de toute période d'option stipulée pour la référence du client. La VTC concerne la valeur cumulative actuelle et la future valeur à exercer indiquée dans un ou plusieurs contrats pour la référence du client. Voici deux exemples de calcul de la VTC :</p> <p>1) la VTC d'un fournisseur qui en est à la 3^e année d'un contrat de 5 ans avec la référence du client dont la valeur annuelle est de 1 million de dollars et qui stipule 3 périodes d'option de 1 an chacune également évaluées à 1 million de dollars par année d'option est de 8 millions de dollars :</p> $5 \text{ ans} \times 1 \text{ M\$/an} + 3 \text{ ans} \times 1 \text{ M\$/an} = 8 \text{ M\$}$ <p>2) la VTC d'un fournisseur qui en est à la 4^e année d'un contrat de 5 ans avec la référence du client dont la valeur annuelle est de 2 M\$ et qui stipule 2 périodes d'option de 1 an chacune également évaluées à 2 M\$ par année d'option ainsi qu'un autre contrat avec la même référence du client dans la 2^e année d'un contrat de 3 ans dont la valeur annuelle est de 1 M\$ et qui stipule 1 période d'option de 1 an également évaluée à 1 M\$ est de 18 M\$:</p> $5 \text{ ans} \times 2 \text{ M\$/an} + 2 \text{ ans} \times 2 \text{ M\$/an} + 3 \text{ ans} \times 1 \text{ M\$/an} + 1 \text{ an} \times 1 \text{ M\$/an} = 18 \text{ M\$}$



Annexe D

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

(Remarque à l'intention des répondants : L'annexe D, LVERS, est fournie en pièce jointe dans un document PDF distinct.)



Annexe E

PARTIE 6 ÉBAUCHE DES CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

La présente annexe est fournie à titre informatif seulement et peut être modifiée.

Les clauses et conditions de l'exemple suivant peuvent s'appliquer aux contrats subséquents ou aux arrangements en matière d'approvisionnement découlant de la demande de soumissions pour l'arrangement en matière d'approvisionnement et en faire partie intégrante.

Les définitions suivantes doivent être ajoutées à la section [à insérer au moment de la demande de soumissions] du contrat :

- « Produit » désigne tout matériel qui fonctionne dans la couche liaison de données du modèle OSI (deuxième couche) et au-dessus, tout logiciel et tout appareil technologique en milieu de travail.
- « Appareils technologiques en milieu de travail » désigne les ordinateurs de bureau, les postes de travail mobiles comme les ordinateurs portables et les tablettes, les téléphones intelligents, les téléphones, les imprimantes et les numériseurs pouvant se connecter directement à un appareil informatique ou à un réseau, et les appareils multifonctions servant à la fois d'imprimante, de numériseur, de photocopieur et de télécopieur, ainsi que les périphériques et les accessoires comme les moniteurs, les claviers, les souris, les dispositifs audio et les dispositifs internes et externes de stockage, notamment les clés USB, les cartes à mémoire, les disques durs externes et les CD et DVD inscriptibles.
- « Données du Canada » désigne toute donnée provenant des travaux, toute donnée reçue visant à contribuer aux travaux ou générée dans le cadre de la prestation de services de sécurité, de configuration, d'activités, d'administration et de gestion, ainsi que toute donnée transportée ou stockée par l'entrepreneur ou le sous-traitant dans le cadre des travaux.
- « Travaux » désigne les activités, les services, les biens, l'équipement, la matière et les éléments nécessaires livrés ou réalisés par l'entrepreneur dans le cadre du contrat subséquent.

6.1 Processus continu d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement

6.1.1 Processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement. Les parties reconnaissent que le processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement était un élément clé du processus d'approvisionnement qui a mené à l'attribution du présent contrat. Dans le cadre de ce processus d'évaluation, le Canada a évalué l'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA) de l'entrepreneur sans avoir ciblé de préoccupations en matière de sécurité. L'ISCA suivante a été soumise :

- 6.1.1.1 une liste des produits de TI;
- 6.1.1.2 une liste des sous-traitants;
- 6.1.1.3 les diagrammes de réseau.

Cette ISCA figure à [à insérer au moment de la demande de soumissions]. Les parties reconnaissent aussi que, dans le cadre du présent contrat, le Canada considère la sécurité comme un facteur crucial et qu'une évaluation continue de l'ISCA sera nécessaire tout au long de la période visée par le contrat. Le présent article gouverne ce processus.

6.1.2 Évaluation de la nouvelle ISCA. Au cours de la période du contrat, l'entrepreneur pourrait être appelé à modifier l'ISCA contenue dans [à insérer au moment de la demande de soumissions]. À cet effet :



- 6.1.2.1 L'entrepreneur doit revoir son ISCA au moins une fois par mois pour montrer les changements apportés ainsi que les suppressions et les ajouts qui concernent les services prévus au contrat (y compris les produits déployés par ses sous-traitants) durant cette période. Il doit indiquer sur la liste où les changements ont été apportés au cours de la période en question. Si aucune modification n'a été apportée au cours du mois, l'entrepreneur doit aviser l'autorité contractante par écrit que la liste existante est inchangée. Les changements apportés à la liste des produits de TI doivent être accompagnés des diagrammes de réseau révisés, s'il y a lieu.
- 6.1.2.2 L'entrepreneur accepte de fournir des mises à jour périodiques (au moins une fois l'an) à l'autorité contractante pendant la période visée par le contrat au sujet des nouveaux produits qu'il compte déployer dans le cadre des travaux (p. ex., tandis qu'il élabore sa « feuille de route technologique » ou des plans similaires). Le Canada pourra ainsi évaluer ces produits à l'avance afin de cerner toute préoccupation liée à la sécurité avant le déploiement des produits dans le cadre de la prestation des services visés par le contrat. Le Canada s'efforcera d'évaluer les nouveaux produits proposés dans un délai de 30 jours civils, mais les longues listes de produits pourraient prendre plus de temps.
- 6.1.2.3 Le Canada se réserve le droit de réaliser une évaluation complète et indépendante de toute nouvelle ISCA. À la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit fournir au Canada tout renseignement dont il a besoin pour réaliser son évaluation.
- 6.1.2.4 Le Canada peut confier l'évaluation à ses propres ressources ou à des experts-conseils et peut, au besoin, se procurer des renseignements supplémentaires auprès de tiers. Le Canada peut utiliser tout renseignement, qu'il ait été fourni par l'entrepreneur ou provienne d'une autre source, qu'il juge utile afin d'effectuer une évaluation exhaustive de toute nouvelle ISCA proposée.
- 6.1.3 Détermination des nouvelles vulnérabilités en matière de sécurité dans l'ISCA qui a déjà été évaluée par le Canada**
- 6.1.3.1 L'entrepreneur doit fournir au Canada, en temps opportun, des renseignements sur toutes les vulnérabilités qu'il cerne dans le cadre des travaux, y compris toute faiblesse ou lacune de conception d'un produit servant à la prestation de services qui permettrait à une personne non autorisée de compromettre l'intégrité, la confidentialité, les contrôles d'accès, la disponibilité, la cohérence ou le mécanisme de vérification du système ou des données et applications qu'il héberge.
- 6.1.3.2 L'entrepreneur reconnaît que la nature des technologies de l'information est telle que de nouvelles vulnérabilités, y compris des vulnérabilités relatives à la sécurité, sont constamment détectées et pourraient l'être dans l'ISCA qui a déjà été évaluée sans que le Canada détecte de préoccupation relative à la sécurité, soit durant le processus d'approvisionnement, soit plus tard pendant la période du contrat.
- 6.1.4 Préoccupations relatives à la sécurité**
- 6.1.4.1 Si le Canada informe l'entrepreneur de préoccupations relatives à la sécurité dans un produit qui n'a pas encore été déployé, l'entrepreneur convient de ne pas le déployer dans le cadre du contrat sans le consentement de l'autorité contractante.
- 6.1.4.2 Le Canada peut, à tout moment pendant la période du contrat, informer l'entrepreneur qu'il estime qu'un produit utilisé dans la solution de ce dernier (y compris l'utilisation par un sous-traitant) pourrait compromettre ou servir à compromettre la sécurité de l'équipement, des micrologiciels, des logiciels, des systèmes ou de l'information du Canada. Dans ce cas, l'entrepreneur doit :
- a) fournir au Canada toute information demandée par l'autorité contractante de façon que le Canada puisse effectuer une évaluation complète;
 - b) à la demande de l'autorité contractante, proposer un plan d'atténuation (y compris un calendrier) dans un délai de dix jours ouvrables, comme la migration vers un autre produit. L'autorité contractante informera l'entrepreneur, par écrit, que le



Canada a approuvé le plan d'atténuation, ou elle fera part des préoccupations ou des faiblesses liées au plan;

- c) mettre en œuvre le plan d'atténuation approuvé par le Canada.

Ce processus s'applique tant aux nouveaux produits qu'aux produits déjà examinés par le Canada lors de l'évaluation de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement et qui présentent désormais des vulnérabilités en matière de sécurité.

- 6.1.4.3 Nonobstant le paragraphe précédent, si le Canada détermine, à sa discrétion, que la préoccupation relevée en matière de sécurité pose une menace pour la sécurité nationale, à la fois grave et imminente, l'autorité contractante pourrait exiger que l'entrepreneur cesse immédiatement le déploiement du ou des produits en question dans le cadre des travaux. Quant aux produits déjà déployés, l'entrepreneur doit les repérer et/ou les retirer des travaux (à la demande de l'autorité contractante), selon l'échéancier établi par le Canada. Avant de présenter une telle demande, le Canada permettra à l'entrepreneur de faire valoir son point de vue dans les 48 heures suivant la réception de l'avis émis par l'autorité contractante. Par exemple, l'entrepreneur pourra proposer des mesures d'atténuation que le Canada pourra prendre en considération. Le Canada prendra ensuite une décision définitive.

6.1.5 Conséquences financières

- 6.1.5.1 Toute conséquence financière subséquente à une demande du Canada pour que cesse le déploiement d'un ou de plusieurs produits donnés, ou pour que ceux-ci soient retirés, sera prise en considération et négociée de bonne foi par les parties au cas par cas, et pourra faire l'objet d'une modification au contrat. Cependant, malgré de telles négociations, l'entrepreneur devra cesser le déploiement du ou des produits, ou les retirer, à la demande du Canada. Les négociations se poursuivront séparément. Les parties conviennent qu'à tout le moins, les facteurs suivants seront pris en considération dans leurs négociations, le cas échéant :
- a) en ce qui a trait aux produits que le Canada a déjà évalués lors d'une évaluation de l'ISCA sans détecter de préoccupation relative à la sécurité, une preuve fournie par l'entrepreneur démontrant depuis combien de temps il est propriétaire des produits;
 - b) en ce qui a trait aux nouveaux produits, le fait que l'entrepreneur ait été ou non capable d'aviser au préalable le Canada de l'utilisation des nouveaux produits dans le cadre des travaux;
 - c) la preuve du montant payé par l'entrepreneur pour le produit, ainsi que tout montant payé au préalable par l'entrepreneur ou que celui-ci s'est engagé à payer pour la maintenance et le soutien du produit;
 - d) la durée de vie utile normale du produit;
 - e) toute annonce de fin de vie ou autre formulée par le fabricant concernant le produit, indiquant que celui-ci ne sera plus pris en charge;
 - f) la durée de vie utile normale du produit de remplacement proposé;
 - g) le temps qu'il reste à la période du contrat;
 - h) si le produit existant ou son remplacement est utilisé ou sera utilisé exclusivement pour le Canada, ou si le produit est aussi utilisé pour fournir des services à d'autres clients de l'entrepreneur ou de ses sous-traitants;
 - i) si le produit remplacé peut être déployé à nouveau pour d'autres clients;
 - j) toute formation nécessaire des employés de l'entrepreneur quant à l'installation, à la configuration et à la maintenance des produits de remplacement, pourvu que l'entrepreneur puisse prouver que ses employés n'auraient pas besoin de cette formation autrement;



- k) tous les frais de développement que l'entrepreneur doit assumer pour intégrer les produits de remplacement au portail de service ainsi qu'aux systèmes d'exploitation, d'administration et de gestion, si les produits de remplacement ne sont pas des produits déployés à d'autres fins dans le cadre des travaux;
 - l) l'incidence du changement pour le Canada, y compris la quantité et le type de ressources nécessaires et le temps alloué à la migration.
- 6.1.5.2 En outre, à la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit fournir une ventilation détaillée des coûts, une fois que les travaux liés aux préoccupations en matière de sécurité signalées conformément à cet article seront terminés. La ventilation des coûts doit comprendre une liste de tous les éléments de coût applicables concernant le travail demandé par l'autorité contractante et doit être signée et certifiée par l'agent financier supérieur de l'entrepreneur, à moins que l'autorité contractante n'ait indiqué autre chose par écrit. Le Canada doit juger que pour chaque élément de coût, des données justificatives ont été fournies avec suffisamment de détails pour permettre une vérification complète. En aucun cas le remboursement des dépenses de l'entrepreneur (ou de l'un de ses sous-traitants) ne dépassera les frais remboursables démontrés directement liés à la demande présentée par le Canada pour que cesse le déploiement d'un ou de plusieurs produits donnés ou pour le retrait de ceux-ci.
- 6.1.5.3 Nonobstant les autres dispositions du présent article, si l'entrepreneur ou l'un de ses sous-traitants déploie de nouveaux produits qui soulèvent des questions de sécurité de la part du Canada dans le cadre des travaux, le Canada pourra exiger que l'entrepreneur ou l'un de ses sous-traitants cesse immédiatement le déploiement du produit, ou qu'il le retire. Dans ce cas, tous les frais engagés pour se conformer à la demande du Canada seront assumés par l'entrepreneur ou son sous-traitant, conformément à la négociation entre eux. Le Canada ne sera pas responsable de ces coûts.

6.1.6 Généralités

- 6.1.6.1 Le processus décrit dans le présent article peut viser un produit unique, un ensemble de produits, ou la totalité des produits fabriqués ou distribués par un fournisseur donné.
- 6.1.6.2 Le processus décrit dans le présent article vise également les sous-traitants. En ce qui a trait aux répercussions sur les coûts, le Canada reconnaît que les considérations de coûts liées aux préoccupations sur les sous-traitants (plutôt que les produits) pourraient être différentes et inclure des facteurs comme la disponibilité d'autres sous-traitants pour accomplir le travail.
- 6.1.6.3 Aux termes du présent article, le non-respect de tout niveau de service en raison d'une transition vers un nouveau produit ou vers un nouveau sous-traitant, à la demande du Canada, n'entraînera pas de crédit de service, ni ne sera pris en considération dans les calculs généraux des valeurs métriques, à condition que l'entrepreneur applique les changements nécessaires conformément au plan de migration approuvé par le Canada ou procède immédiatement à la mise en œuvre des exigences du Canada si le Canada a déterminé que la menace à la sécurité nationale est sérieuse et imminente.
- 6.1.6.4 Si l'entrepreneur est informé qu'un sous-traitant déploie un produit faisant l'objet de préoccupations en matière de sécurité dans le cadre des travaux, il doit immédiatement en aviser le titulaire du pouvoir de passation des marchés et le responsable technique, et voir à l'application des modalités de son contrat avec le sous-traitant. L'entrepreneur reconnaît ses obligations en vertu des Conditions générales 2035, paragraphe 8(3).
- 6.1.6.5 Toute décision prise par le Canada à cet égard concerne un produit ou un sous-traitant précis et son emploi proposé dans le cadre du présent contrat; une telle



décision ne signifie aucunement que le même produit ou sous-traitant serait nécessairement évalué de la même façon, si son emploi était proposé à une autre fin ou dans un autre contexte.

6.2 Sous-traitance

6.2.1 Malgré les conditions générales, aucune partie des travaux ne peut être sous-traitée (même à une société affiliée de l'entrepreneur) sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante. Pour obtenir le consentement écrit de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit fournir les renseignements suivants :

- 6.2.1.1 le nom du sous-traitant;
- 6.2.1.2 la partie des travaux qui sera effectuée par le sous-traitant;
- 6.2.1.3 le niveau de vérification d'organisation désignée ou d'attestation de sécurité d'installation du sous-traitant;
- 6.2.1.4 la date de naissance, le nom complet et la cote de sécurité des employés du sous-traitant qui devront avoir accès aux installations du Canada;
- 6.2.1.5 la LVERS secondaire remplie et signée par l'agent de sécurité d'entreprise de l'entrepreneur, en vue d'être remplie par la Direction de la sécurité industrielle canadienne;
- 6.2.1.6 tout autre renseignement exigé par l'autorité contractante.

6.2.2 Pour les besoins de cet article, le terme « sous-traitant » ne comprend pas les fournisseurs sans lien de dépendance avec l'entrepreneur dont le seul rôle est de fournir de l'équipement de télécommunication que l'entrepreneur utilisera pour la prestation de ses services, y compris si l'équipement est installé dans le réseau de base ou l'infrastructure de l'entrepreneur.

6.3 Changement de contrôle

6.3.1 En tout temps pendant la durée du contrat, si l'autorité contractante en fait la demande, le soumissionnaire doit fournir au Canada ce qui suit.

- 6.3.1.1 Un organigramme sur lequel figurent toutes les personnes morales et sociétés de personnes liées à l'entrepreneur; aux fins d'application du présent alinéa, une personne morale ou une société de personnes sera considérée comme liée à une autre entité si l'une des conditions suivantes est respectée :
 - a) s'il s'agit de « personnes liées » ou de « personnes affiliées » selon la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada;
 - b) si les entités entretiennent une relation fiduciaire (découlant d'un arrangement entre organismes ou de toute autre forme de relation fiduciaire), ou ont entretenu une telle relation au cours des deux années précédant la demande de renseignements;
 - c) si les entités ne sont pas dépendantes l'une de l'autre ou d'un même tiers.
- 6.3.1.2 Une liste de tous les intervenants de l'entrepreneur. Si l'entrepreneur est une filiale, cette information doit être fournie pour chaque société mère (personne morale ou société de personnes), et ce, jusqu'au premier propriétaire. Quant aux sociétés ouvertes, le Canada prévoit demander une liste complète des actionnaires seulement si les circonstances sont inhabituelles, et toute demande de sa part visant l'obtention d'une liste des actionnaires d'une société ouverte se limiterait généralement aux actionnaires détenant au moins 1 % des actions avec droit de vote.
- 6.3.1.3 Une liste de tous les cadres et administrateurs de l'entrepreneur, comprenant l'adresse de leur domicile, leurs date et lieu de naissance, et leurs citoyennetés. Si l'entrepreneur est une filiale, cette information doit être fournie pour chaque société mère (personne morale ou société de personnes), et ce, jusqu'au premier propriétaire.



6.3.1.4 Tout autre renseignement demandé par le Canada au sujet de la propriété et du contrôle.

À la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur devra aussi fournir cette information concernant ses sous-traitants. Toutefois, si un sous-traitant considère que cette information est confidentielle, l'entrepreneur peut remplir ses obligations en demandant à ce dernier de fournir l'information directement à l'autorité contractante. Que cette information soit fournie par l'entrepreneur ou le sous-traitant, le Canada s'engage à la prendre en charge conformément au paragraphe 22(3) des Conditions générales 2035 (besoins plus complexes de services) si elle porte une mention « confidentielle » ou « exclusive ».

6.3.2 L'entrepreneur doit informer l'autorité contractante par écrit en ce qui concerne :

6.3.2.1 tout changement de contrôle concernant l'entrepreneur;

6.3.2.2 tout changement de contrôle d'une société mère (personne morale ou société de personnes) de l'entrepreneur, et ce, jusqu'au premier propriétaire;

6.3.2.3 tout changement de contrôle concernant un sous-traitant exécutant une partie des travaux (y compris tout changement de contrôle concernant une société mère [personne morale ou société de personnes] du sous-traitant, et ce, jusqu'au premier propriétaire).

L'entrepreneur doit fournir cet avis au plus tard 10 jours ouvrables du gouvernement fédéral après que le changement de contrôle a été effectué (ou, dans le cas d'un sous-traitant, au plus tard 15 jours ouvrables du gouvernement fédéral après que le changement de contrôle a eu lieu). Dans la mesure du possible, le Canada demande que l'entrepreneur l'avise de toute transaction de changement de contrôle proposée.

6.3.3 Dans cet article, un « changement de contrôle » comprend, sans toutefois s'y limiter, un changement direct ou indirect de contrôle effectif de la personne morale ou de la société de personnes, que ce changement découle de la vente, du grèvement ou de la disposition des actions (ou d'un autre type de quote-part dans la société de personnes) par tout autre moyen. Dans le cas où l'entrepreneur ou le sous-traitant est une coentreprise, cette obligation s'applique à un changement de contrôle touchant un membre (une personne morale ou une société de personnes) de la coentreprise. Si l'entrepreneur ou le sous-traitant est une société de personnes ou une société en commandite, cette obligation s'applique aussi à toute personne morale ou société en commandite qui est un associé.

6.3.4 Si le Canada détermine, à sa seule discrétion, qu'un changement de contrôle dans l'entreprise de l'entrepreneur (concernant aussi bien l'entrepreneur lui-même que l'une de ses sociétés mères, jusqu'au premier propriétaire) peut porter atteinte à la sécurité nationale, le Canada peut résilier le contrat sans fautes en fournissant un avis à l'entrepreneur dans les 90 jours suivant l'avis de changement de contrôle de l'entrepreneur. Le Canada ne devra pas justifier la résiliation de marché en raison d'un changement de contrôle si le Canada détermine, à sa discrétion, que ces justifications elles-mêmes pourraient porter atteinte à la sécurité nationale.

6.3.5 Si le Canada détermine, à sa discrétion, qu'un changement de contrôle touchant un sous-traitant (concernant aussi bien le sous-traitant lui-même que l'une de ses sociétés mères, jusqu'au premier propriétaire) pourrait porter atteinte à la sécurité nationale, le Canada informera l'entrepreneur par écrit de sa décision. Le Canada ne devra pas justifier sa décision si le Canada détermine, à sa discrétion, que ces justifications elles-mêmes pourraient porter atteinte à la sécurité nationale. L'entrepreneur devra, dans les 90 jours suivant la réception de l'avis, prendre des arrangements avec un autre sous-traitant, que le Canada juge acceptable, pour la réalisation de la partie des travaux exécutée par le sous-traitant actuel (ou l'entrepreneur devra exécuter lui-même cette partie des travaux). Si l'entrepreneur ne le fait pas dans le délai prescrit, le Canada pourra résilier le contrat sans faute en fournissant un avis à l'entrepreneur dans les 180 jours suivant la réception du premier avis de changement de contrôle de l'entrepreneur.

6.3.6 Dans cet article, une résiliation sans faute signifie qu'aucune des parties n'est tenue responsable en ce qui a trait au changement de contrôle ou à la subséquente résiliation, et le Canada ne



devra payer que pour les services ayant été fournis avant la date d'entrée en vigueur de la résiliation.

- 6.3.7** Malgré ce qui précède, le droit à la résiliation sans fautes du Canada ne s'applique pas dans les circonstances où une réorganisation interne n'a pas d'incidence sur la propriété de la société mère (personne morale ou société de personnes) de l'entrepreneur ou du sous-traitant, selon le cas, c'est-à-dire que le Canada n'a pas le droit de résilier le contrat en vertu du présent article si l'entrepreneur ou le sous-traitant est contrôlé, en tout temps, directement ou indirectement, par le même premier propriétaire. Toutefois, dans un tel cas, les exigences relatives à l'avis du présent article s'appliquent toujours.

6.4 Limitation de la responsabilité – Gestion de l'information/technologie de l'information

1. Cet article s'applique malgré toute autre disposition du contrat et remplace l'article des conditions générales intitulé « Responsabilité ». Dans cet article, chaque fois qu'il est fait mention de dommages causés par l'entrepreneur, cela renvoie également aux dommages causés par ses employés, ainsi que par ses sous-traitants, ses mandataires, ses représentants ou leurs employés. Le présent article s'applique que la réclamation soit fondée ou non, contractuellement, sur un délit civil ou un autre motif de poursuite. L'entrepreneur n'est pas responsable envers le Canada en ce qui concerne l'exécution ou l'inexécution du contrat, sauf dans les cas précisés dans cet article et dans tout autre article du contrat préétablissant des dommages-intérêts. L'entrepreneur est uniquement responsable des dommages indirects, particuliers ou consécutifs, dans la mesure décrite dans cet article, même si l'entrepreneur a été avisé de la possibilité de ces dommages.
2. Responsabilité de première partie
 - a) L'entrepreneur est entièrement responsable de tous les dommages causés au Canada, y compris les dommages indirects, particuliers ou consécutifs, par suite de l'exécution ou de la non-exécution du contrat qui se rapportent à :
 - i. toute violation des droits de propriété intellectuelle dans la mesure où l'entrepreneur viole l'article des conditions générales intitulé « Atteinte aux droits de propriété intellectuelle et redevances »;
 - ii. toute blessure physique, y compris la mort.
 - b) L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur qui touchent des biens personnels matériels ou des biens immobiliers qui sont la propriété du Canada, en sa possession, ou qui sont occupés par le Canada.
 - c) Chaque partie est responsable de tous les dommages directs causés par son manquement à l'obligation de confidentialité en vertu du contrat. Chacune des parties est également responsable de tous les dommages, y compris les dommages indirects, particuliers et consécutifs pour toute communication non autorisée de secrets de fabrication (ou des secrets de fabrication d'un tiers fournis par une partie à une autre aux termes du contrat) ayant trait à la technologie de l'information.
 - d) L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs qui se rapportent à une charge ou à une réclamation liées à une portion des travaux pour lesquels le Canada a effectué un paiement. La présente ne s'applique toutefois pas aux charges ou aux réclamations liées aux droits de propriété intellectuelle, lesquels sont traités à l'alinéa a) ci-dessus.
 - e) L'entrepreneur est également responsable de tous les autres dommages directs subis par le Canada et causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur, en lien avec les aspects suivants :
 - i. tout manquement aux obligations en matière de garantie aux termes du contrat, jusqu'à concurrence du coût total payé par le Canada (y



compris toute taxe applicable) pour les biens et les services touchés par le manquement;

- ii. tous les autres dommages directs, notamment tous les coûts directs identifiables encourus par le Canada en association avec le réapprovisionnement des travaux auprès d'une autre partie si le contrat est résilié par le Canada, en tout ou en partie, en raison d'un manquement, jusqu'à un maximum total pour le présent sous-paragraphe ii. du montant le plus élevé entre 0,25 fois les coûts totaux estimés (soit le montant indiqué à la première page du contrat, dans la cellule intitulée « Coûts totaux estimés » ou figurant dans chaque commande subséquente, commande ou autre document servant à commander des biens ou des services en vertu du présent instrument) et 1 000 000,00 \$.

Dans tous les cas, la responsabilité totale de l'entrepreneur en vertu du paragraphe e) ne peut excéder les coûts totaux estimés (définis ci-dessus) pour le contrat ou 1 000 000,00 \$, le montant le plus élevé étant retenu.

- f) Si les dossiers ou les données du Canada sont endommagés à la suite de la négligence ou d'une action volontaire de l'entrepreneur, la seule responsabilité de l'entrepreneur, à ses frais, sera la restitution des dossiers et des données du Canada à l'aide de la plus récente sauvegarde conservée par le Canada. Il incombe au Canada de conserver une copie de sauvegarde adéquate de ses dossiers et de ses données.

3. Demandes d'indemnités de tiers

- a. Que la réclamation soit faite au Canada ou à l'entrepreneur, chaque partie convient qu'elle est pleinement responsable des dommages subis par tout tiers relativement au contrat, comme cela est défini dans un accord de règlement ou déterminé par une cour compétente, si la cour détermine que les parties sont conjointement et solidairement responsables ou qu'une seule partie est uniquement et entièrement responsable des dommages subis par le tiers. La valeur de la responsabilité correspondra au montant établi dans le règlement à l'amiable ou à la somme qui selon le tribunal équivaut à la portion des dommages causés au tiers par la partie. Aucun accord de règlement n'engage la responsabilité d'une partie, à moins que les représentants autorisés de cette partie n'aient approuvé par écrit le règlement.
- b. Si le Canada doit, en raison d'une responsabilité conjointe et individuelle, payer un tiers pour des dommages causés par l'entrepreneur, ce dernier doit rembourser au Canada le montant fixé par un tribunal compétent; ce montant correspond à la partie des dommages causés au tiers par l'entrepreneur. Toutefois, malgré l'alinéa a), en ce qui concerne les dommages particuliers, indirects et consécutifs causés à un tiers visé par la présente section, l'entrepreneur doit uniquement rembourser au Canada sa partie des dommages, qui correspond à la somme que le Canada doit payer à un tiers, sur ordre d'un tribunal, en raison d'une responsabilité conjointe et individuelle en lien avec une violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers, une blessure physique causée à un tiers, y compris la mort, des dommages qui touchent les biens personnels matériels ou immobiliers d'un tiers, les droits de rétention ou une charge liés à une partie des travaux ou un manquement à l'obligation de confidentialité.
- c. Les parties sont uniquement responsables l'une envers l'autre des dommages causés à des tiers dans la mesure décrite dans ce paragraphe.



6.5 Exigence en matière de sécurité pour entrepreneur canadien :

1. L'entrepreneur ou l'offrant doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat ou de l'offre à commandes, une cote de sécurité d'installation valable au niveau **SECRET**, ainsi qu'une cote de protection et de production des documents approuvée au niveau **PROTÉGÉ B**, délivrées par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).
2. Les membres du personnel de l'entrepreneur ou de l'offrant devant avoir accès à des renseignements ou à des biens **PROTÉGÉS**, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent **TOUS** détenir une cote de sécurité du personnel valable au niveau **SECRET** ou **FIABILITE**, comme requis, délivrée ou approuvée par la DSIC de SPAC.
Tant que les autorisations de sécurité du personnel de l'entrepreneur requises au titre du présent contrat n'ont pas été émises par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC), ces derniers **NE peuvent AVOIR ACCÈS** aux renseignements et/ou biens de nature délicate (**PROTÉGÉS**); de plus, ils **NE peuvent PAS PÉNÉTRER** sur les lieux où ces renseignements ou biens sont entreposés sans une escorte.
3. L'entrepreneur **NE DOIT PAS** utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données et(ou) de production au niveau **PROTEGES** tant que la DSIC de SPAC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées au niveau **PROTÉGÉ B** ainsi qu'un lien électronique au niveau **PROTÉGÉ B**.
4. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE doivent pas être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de SPAC.
5. L'entrepreneur ou l'offrant doit respecter les dispositions :
 - a) de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (s'il y a lieu), reproduite ci-joint à l'Annexe D;
 - b) du Manuel de la sécurité industrielle (dernière édition).



**Services partagés Canada
Initiative des appareils technologiques en milieu de travail
Invitation à se qualifier pour les produits d'impression**

Annexe B – Aperçu du besoin

À titre informatif seulement

NON CLASSIFIÉ



Table des matières

1	CONTEXTE	1
2	INTRODUCTION	2
3	VISION FINALE	3
3.1	PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉTAT FINAL PROPOSÉ	4
3.1.1	NORMALISATION DES SERVICES DE SOUTIEN	4
3.1.2	MODERNISATION DES SERVICES DE SOUTIEN	4
4	RÉSULTATS ET OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	6
5	STRATÉGIE LIÉE AUX PRODUITS D'IMPRESSION DES ATMT	9
5.1	LA SITUATION DE L'IMPRESSION AU SEIN DU GC	9
5.2	OPTIONS DE PRESTATION DE SERVICES	9
5.3	PRINCIPAUX DÉFIS	10
6	OBJECTIFS EN MATIÈRE DE PASSATION DE CONTRATS	11
7	EXIGENCES GLOBALES	12
7.1	EXIGENCES OPÉRATIONNELLES	12
7.2	GESTION DES RISQUES LIÉS À LA SÉCURITÉ DES TI	12
7.3	INTÉGRATION DE LA GESTION DES SERVICES DE TI	13
7.4	DIRECTIVES DE CONCEPTION DE L'ÉTAT FUTUR	13
8	PORTÉE	14
8.1	PRODUITS D'IMPRESSION DES ATMT	14
8.2	PORTÉE ORGANISATIONNELLE	14
8.3	PORTÉE GÉOGRAPHIQUE	15
8.4	RÉPARTITION DES TÂCHES	15
9	ÉNONCÉ DE RENDEMENT	25
9.1	INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS (IRC)	25
9.2	OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE (ONS)	25
9.2.1	SERVICES CENTRALISÉS	25
9.2.2	SERVICES SUR PLACE	26
10	RENSEIGNEMENTS SUR L'ÉTAT ACTUEL	30
10.1	ESTIMATION DES DÉPENSES	30
10.2	POPULATION D'UTILISATEURS	32
10.3	PRODUITS D'IMPRESSION DES ATMT	37

INDEX DES TABLEAUX

TABLEAU 1 – RÉSULTATS OPÉRATIONNELS.....	6
TABLEAU 2– MATRICE RASCI POUR LES SIG.....	15
TABLEAU 3 – LÉGENDE DE LA MATRICE RASCI	24
TABLEAU 4 – ONS POUR LES SERVICES CENTRALISÉS	25
TABLEAU 5 – ZONES GÉOGRAPHIQUES.....	26
TABLEAU 6 – ONS POUR LES SERVICES SUR PLACE.....	27
TABLEAU 7 – TITULAIRES DES DERNIÈRES OCPN.....	31
TABLEAU 8 – CONTRATS DE SIG	31
TABLEAU 9 – VILLES DE LA ZONE GÉOGRAPHIQUE A COMPTANT PLUS DE 1 000 FONCTIONNAIRES FÉDÉRAUX.....	33
TABLEAU 10 – VILLES ET ZONES URBAINES DE TAILLE MOYENNE ET DE GRANDE TAILLE DANS LA ZONE GÉOGRAPHIQUE A	34
TABLEAU 11 – CAPITALES TERRITORIALES DU CANADA DANS LA ZONE GÉOGRAPHIQUE B.....	36
TABLEAU 12 – STATISTIQUES RELATIVES AUX APPAREILS D'IMPRESSION	37
TABLEAU 13 – RATIO EMPLOYÉ DE BUREAU/APPAREIL D'IMPRESSION.....	38
TABLEAU 14 – IMPRESSIONS PAR EMPLOYÉ DE BUREAU	38

INDEX DES FIGURES

FIGURE 1 – VISION FINALE.....	3
FIGURE 3 – ESTIMATION DES DÉPENSES ANNUELLES DU GC POUR L'ACHAT DE PRODUITS D'IMPRESSION DES ATMT.....	30
FIGURE 4 – EFFECTIF DE LA FONCTION PUBLIQUE FÉDÉRALE PAR RÉGION GÉOGRAPHIQUE	32
FIGURE 5 – RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES POINTS DE PRESTATION DE SERVICES	33

1 CONTEXTE

- (1) En avril 2013, le gouvernement du Canada (GC) a lancé l'initiative visant les appareils technologiques en milieu de travail (ATMT) sous la direction de Services partagés Canada (SPC). Par le biais de cette initiative, SPC a reçu le mandat de centraliser, normaliser et transformer la manière dont le gouvernement achète ses ATMT et les logiciels connexes pour plus de 90 organisations visées. SPC s'acquitte de son mandat, contribuant ainsi à l'amélioration du service et à la productivité des utilisateurs finaux, au renforcement de la sécurité, à la réduction des coûts et à créer de la valeur pour la Couronne.
- (2) Un certain nombre d'initiatives de centralisation de l'approvisionnement en ATMT ont été lancées, parmi lesquelles l'initiative relative aux produits d'impression des ATMT. Après la conclusion fructueuse d'une phase de consultation de l'industrie, qui s'est déroulée de septembre 2015 à mars 2016, SPC va de l'avant en entamant la phase d'invitation à se qualifier (IQ) de la solution d'approvisionnement collaboratif, afin de faire progresser la centralisation et la modernisation des produits d'impression des ATMT pour SPC et ses clients.

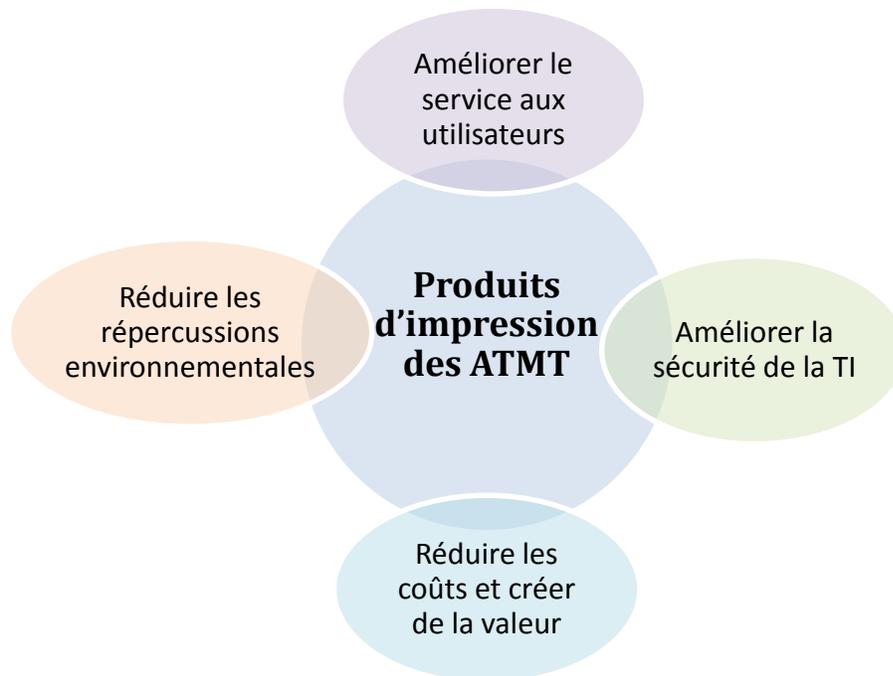
2 INTRODUCTION

- (1) Le présent Aperçu du besoin, fourni À TITRE INFORMATIF SEULEMENT, vise à aider les répondants potentiels à mieux comprendre les objectifs généraux visés par SPC au moyen du service de produits d'impression des ATMT ainsi que :
 - a) la vision finale;
 - b) les résultats escomptés;
 - c) la stratégie de services;
 - d) les exigences opérationnelles générales;
 - e) la portée du service;
 - f) le rendement attendu;
 - g) la situation actuelle.
- (2) Ces renseignements sont fournis en vue de permettre aux répondants potentiels de décider en toute connaissance de cause s'ils souhaitent ou non répondre à cette IQ.
- (3) Les répondants potentiels doivent noter que les renseignements fournis dans le présent document sont susceptibles de changer à l'issue de la phase d'examen et d'amélioration des exigences (EAE).

3 VISION FINALE

- (1) SPC vise à instaurer pour le GC un environnement d'impression sécurisé et normalisé qui intègre les dernières technologies, tout en améliorant l'expérience et la productivité des utilisateurs finaux, en offrant des économies de coûts et en réduisant l'impact environnemental.
- (2) Une fois la vision concrétisée, l'état final devrait présenter les caractéristiques suivantes :
 - a) un environnement d'impression optimisé, où les utilisateurs finaux ont accès à la bonne imprimante dotée des bonnes fonctions, au bon endroit et au bon moment, dans le respect d'un équilibre entre les coûts et la commodité;
 - b) un service souple, simple et sûr;
 - c) un service uniforme et de grande qualité, dont la prestation est axée sur les niveaux de service et les indicateurs de rendement clés;
 - d) un programme d'amélioration continue du service et une réduction constante des volumes d'impression par l'intermédiaire de l'analytique, de technologies comme l'impression en mode Pull, et de processus opérationnels restructurés;
 - e) une réalisation immédiate des avantages.

Figure 1 – Vision finale



3.1 Principales caractéristiques de l'état final proposé

- (1) En tenant compte des leçons retenues dans le cadre d'activités de recherche et de consultation, SPC a élaboré un ensemble des principales caractéristiques de l'état final du service, afin de mieux définir ce que signifient la normalisation et la modernisation des services dans l'optique des produits d'impression des ATMT. Ces caractéristiques guideront la conception, la mise en œuvre et l'exploitation du service à l'état final.

3.1.1 Normalisation des services de soutien

- (1) Approche axée sur la sécurité dès la conception, dans le cadre de laquelle les exigences de sécurité et la réduction des vulnérabilités en matière de sécurité des technologies de l'information (TI) sont des éléments fondamentaux de la conception de services.
- (2) Approche visant à protéger d'emblée la vie privée, nécessitant l'intégration d'exigences en matière de confidentialité à toute solution qui stocke d'entrée de jeu des renseignements personnels.
- (3) Unification de la politique du GC sur la sécurité des TI, afin de renforcer la posture de sécurité de TI du GC et d'améliorer la prestation de service.
- (4) Spécifications normalisées pour les appareils, cadrant avec les besoins actuels et futurs et permettant une intégration facile par SPC et ses clients.
- (5) Principes de conception permettant d'aligner les services de produits d'impression des ATMT sur les besoins et les modes de travail des utilisateurs finaux, afin de s'assurer que les utilisateurs finaux disposent des appareils et des outils dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs fonctions, tout en gérant la croissance, en réduisant la diversité de choix actuelle et en diminuant les coûts.
- (6) Processus d'exception simple axé sur les activités, afin de répondre aux besoins propres à certains utilisateurs finaux.
- (7) Cycles de renouvellement des biens pour tous les appareils faisant partie des produits d'impression des ATMT, afin que ces appareils restent à la fine pointe de la technologie.
- (8) Ensemble d'outils de gestion des appareils permettant d'avoir une visibilité directe sur les équipements, et offrant une capacité de collecte de données statistiques, de correction proactive et d'administration centralisée.
- (9) Modèle de prestation de service normalisé à l'échelle du GC, et mesures d'adaptation à toute exigence ou contrainte propre à une région.

3.1.2 Modernisation des services de soutien

- (1) Centralisation, simplification et amélioration de l'application des politiques, de la surveillance, de l'évaluation de l'état de santé, de la vérification et de la gestion des incidents.
- (2) Intervention efficace et adaptée en réponse aux demandes de services des utilisateurs finaux, grâce à des processus et à des outils efficaces visant à faciliter l'accroissement de la productivité des utilisateurs finaux tout en réduisant les coûts de la prestation de services.
- (3) Amélioration de l'accès à la demande de type « libre-service » et à la fonction d'aide, en mettant à profit des solutions de type portail appuyées par un système de base de connaissances.
- (4) Approche du service et de la gestion des relations propre au ministère ou à l'organisme, dans le cadre de laquelle le bureau de service du ministère ou de l'organisme demeure le seul point de contact pour les utilisateurs finaux.
- (5) Environnement d'impression géré, au sein duquel le fournisseur de services gère les activités d'approvisionnement, d'entretien et de soutien liées aux appareils d'impression ainsi que la fourniture des consommables¹ et l'élimination des appareils, et où les organisations sont facturées à l'utilisation.

¹ À l'exception du papier.

- (6) Accès, pour les utilisateurs finaux, à un système d'impression sécurisé et universel utilisant une technologie d'acheminement intelligent vers l'imprimante opérationnelle où les utilisateurs peuvent récupérer leurs documents imprimés².
- (7) Amélioration, innovation et transformation continues, sous l'impulsion d'incitatifs, de processus et d'autres mécanismes.

² Souvent appelée « impression en mode Follow-me » ou « impression en mode Pull », cette technologie permet aux utilisateurs de récupérer leurs documents imprimés dans tout appareil en réseau, en ouvrant une session sécurisée ou en utilisant un numéro d'identification personnel ou une carte à puce.

4 RÉSULTATS ET OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- (1) Afin d'obtenir les résultats présentés dans le Tableau 1, SPC centralisera l'approvisionnement des produits d'impression des ATMT, normalisera la technologie et offrira un environnement d'impression géré modernisé. Chacun de ces résultats est relié en regard d'un ensemble d'objectifs opérationnels associés à une cible de rendement, mesuré à une certaine fréquence et comparé à la valeur cible. L'écart entre la valeur mesurée et la valeur cible ne doit pas dépasser le seuil de tolérance associé à cette dernière. Le seuil de tolérance est l'écart admissible entre la valeur mesurée et la valeur cible malgré lequel l'objectif est tout de même considéré comme atteint.
- (2) L'obtention de ces résultats aidera SPC à atteindre son résultat stratégique ministériel, à savoir à fournir des « services d'infrastructure de TI modernes, fiables, sécuritaires et économiques à l'appui des priorités et de la prestation des programmes du gouvernement ».
- (3) Les objectifs de rendement proposés seront examinés et précisés dans le cadre de la phase d'EAE, afin de définir les valeurs cibles et de fixer le seuil de tolérance/le niveau de qualité acceptable (NQA). Ces objectifs pourraient ensuite devenir les indicateurs de rendement clés du service à l'état final.

Tableau 1 – Résultats opérationnels

Résultat escompté	Rendement			
	Objectif	Fréquence des mesures	Valeur cible	Seuil de tolérance/NQA
Améliorer la prestation de service et accroître la productivité des utilisateurs finaux ³ en rendant l'expérience des utilisateurs finaux plus uniforme, en fournissant des	Réduire au minimum les incidents (c.-à-d., le nombre d'incidents)	Mensuelle	À déterminer	À déterminer
	Maximiser la disponibilité (c.-à-d., le temps utilisable)	Mensuelle	À déterminer	À déterminer

³ Cela passe notamment par la diminution des interruptions causées par des problèmes avec des appareils, et par une réduction du temps nécessaire pour résoudre ces problèmes.

Résultat escompté	Rendement			
	Objectif	Fréquence des mesures	Valeur cible	Seuil de tolérance/NQA
appareils et des outils mieux harmonisés avec les besoins et les fonctions professionnelles des utilisateurs finaux, et en appuyant la modernisation de la fonction publique, notamment en permettant la réalisation d'Objectif 2020 et la mise en œuvre de l'initiative Milieu de travail 2.0.	Maximiser la satisfaction de la clientèle (c.-à-d., la note sur la satisfaction des utilisateurs)	Annuelle	À déterminer	À déterminer
Renforcer la sécurité des TI et réduire les vulnérabilités cybernétiques à l'aide d'une normalisation de la technologie, de correctifs et de versions mises à jour ⁴ , et en protégeant la chaîne d'approvisionnement contre l'équipement non sécurisé.	Une vérification de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement a été effectuée pour l'ensemble des marques et des modèles d'appareils avant leur mise en service.	Annuelle	À déterminer	À déterminer
Réduire les coûts et générer des économies en centralisant l'approvisionnement en produits d'impression des ATMT, en normalisant la technologie, et en modernisant les services de soutien liés à ces produits d'impression.	Réduire au minimum les coûts permanents des services (c.-à-d., les dépenses totales).	Annuelle	À déterminer	À déterminer
	Réduire au minimum le coût par page (c.-à-d., les dépenses divisées par le nombre de pages imprimées)	Annuelle	À déterminer	À déterminer

⁴ L'utilisation de correctifs et de versions à jour permet de s'assurer que le logiciel installé sur l'appareil est à jour, et garantit une plus grande stabilité ainsi que la réduction des risques en matière de sécurité.

Résultat escompté	Rendement			
	Objectif	Fréquence des mesures	Valeur cible	Seuil de tolérance/NQA
Réduire les répercussions environnementales (écologisation du gouvernement et réduction de la quantité de déchets électroniques éliminés).	Optimiser le ratio employé/appareil (c.-à-d., le nombre d'employés divisé par le nombre d'appareils).	Annuelle	À déterminer	À déterminer
	Réduire au minimum la consommation d'énergie (c.-à-d., comparaison entre la consommation d'énergie des appareils retirés et celle des appareils installés).	Annuelle	À déterminer	À déterminer
	Réduire le nombre annuel de pages imprimées par employé (c.-à-d., le nombre de pages imprimées divisé par le nombre d'employés).	Annuelle	À déterminer	À déterminer

5 STRATÉGIE LIÉE AUX PRODUITS D'IMPRESSION DES ATMT

5.1 La situation de l'impression au sein du GC

- (1) L'actuel environnement d'impression varie grandement à travers SPC et ses clients et est caractérisée à l'échelle du GC par :
 - a) une grande diversité d'appareils et une importante empreinte technologique;
 - b) un manque de visibilité quant à la flotte d'appareils d'impression au sein du GC, notamment sur :
 - i) les stocks d'appareils d'impression,
 - ii) l'utilisation des appareils d'impression,
 - iii) la fin du bail ou la fin de vie des appareils d'impression,
 - iv) les dépenses courantes associées à l'impression;
 - c) une variabilité des niveaux de service;
 - d) des baux qui expirent à différents moments à tel ou tel point de prestation de services.
- (2) L'environnement d'impression du GC est présentement géré au niveau des ministères ou des organismes, au moyen de l'un de ces trois modèles de prestation de services, ou d'une combinaison de ces modèles :
 - a) Service d'impression géré par le ministère ou l'organisme, dans le cadre duquel le ministère ou l'organisme assure l'approvisionnement en appareils et en logiciels et assume la responsabilité de la gestion et de l'optimisation de son environnement d'impression, une fonction généralement distribuée dans l'ensemble du ministère ou de l'organisme en question.
 - b) Service d'impression géré, dans le cadre duquel le ministère ou l'organisme a un contrat avec un fournisseur de services d'impression gérés (SIG), contrat en vertu duquel ce fournisseur est chargé de gérer l'environnement d'impression à l'ensemble ou à certains des points de prestation de services en question selon un modèle d'établissement des prix prévoyant des frais de base plus un coût par impression. Le ministère ou l'organisme reste cependant responsable de l'optimisation de l'environnement d'impression..
 - c) Modèle utilitaire de service d'impression géré, dans le cadre duquel le ministère ou l'organisme a un contrat avec un fournisseur de SIG, contrat en vertu duquel ce fournisseur est chargé de gérer et d'optimiser l'environnement d'impression en question suivant un modèle utilitaire tout compris d'établissement des prix (c.-à-d., coût par impression).
- (3) Dans certains ministères ou organismes, la responsabilité à l'égard de l'environnement d'impression est centralisée au sein de l'organisation du dirigeant principal de l'information, et dans d'autres cette responsabilité est centralisée au niveau de la Gestion des installations ou à l'échelle des unités opérationnelles.

5.2 Options de prestation de services

- (1) Compte tenu de la complexité de l'environnement actuel et des difficultés à surmonter pour concrétiser la vision finale, la stratégie de services élaborée par SPC propose d'offrir aux ministères et organismes trois différentes possibilités d'adoption d'un modèle de prestation de services qui les aidera à progresser vers la concrétisation de la vision finale.
 - a) **Catalogue d'appareils, de consommables et de logiciels d'impression.** Une option permettant d'acheter les produits individuellement sera proposée aux organisations remplissant l'un des critères suivants :
 - les ministères et organismes qui ont des besoins opérationnels exigeant un approvisionnement continu en appareils d'impression, et qui assumeront la responsabilité de la gestion de ces appareils;
 - les organisations qui ne sont pas prêtes à transformer leur environnement

- d'impression;
- les organisations dont les demandes sont considérées comme des exceptions.
- b) **SIG.** Cette option, considérée comme l'option par défaut, permet aux organisations de s'inscrire à un SIG associé à un modèle d'établissement des prix prévoyant des frais de base plus un coût par impression. Cette option permet aux organisations de transférer les responsabilités de gestion de l'environnement d'impression et de commencer à obtenir une meilleure visibilité quant à leur flotte d'appareils d'impression. Cela permettra à ces organisations de recueillir des données sur la situation actuelle, et d'effectuer plus en douceur la transition vers l'option SIG – Modèle utilitaire, qui fait appel à une méthode utilitaire tout compris d'établissement des prix.
- c) **SIG – Modèle utilitaire.** Cette option permet aux organisations qui disposent de données sur la situation actuelle de s'inscrire à un SIG associé à un modèle utilitaire tout compris d'établissement des prix. Cette option transfère à un fournisseur de services gérés la responsabilité de maintien et d'optimisation de l'environnement d'impression. Ce modèle facilitera la transition vers la concrétisation de la vision finale.
- (2) SPC n'a pas encore terminé l'élaboration d'une stratégie de gestion des anciens appareils d'impression existants. Ce point est abordé durant la phase d'EAE. On envisage actuellement l'adoption d'une approche différente à l'égard des appareils existants détenus en propriété et des appareils existants loués :
- a) les appareils existants loués déjà visés par un service géré continueraient d'être gérés par l'organisation de soutien actuelle, jusqu'à l'arrivée à échéance du contrat;
 - b) les appareils appartenant au GC seraient gérés par le nouveau fournisseur de services.
- (3) SPC et ses clients choisiront l'option la plus adaptée à leurs besoins, au moment le plus opportun.
- (4) Le GC reconnaît qu'un modèle unique ne convient pas à tous. Par conséquent, le service devra permettre une certaine souplesse afin de répondre aux divers besoins de SPC et de ses clients.

5.3 Principaux défis

- (1) Le service fera face à un certain nombre de défis clés durant les phases de la mise en œuvre et de l'état stable. Voici quelques exemples de ces principaux défis :
- a) réaliser la transformation de l'environnement d'impression parallèlement à la mise en œuvre d'autres initiatives de transformation de SPC (p. ex., réseaux, centres de données);
 - b) soutenir les lieux éloignés;
 - c) réduire la quantité et la diversité des appareils;
 - d) réduire les volumes d'impression;
 - e) transformer la culture pour encourager la rationalisation de l'environnement d'impression;
 - f) répondre aux besoins de ministères et d'organismes ayant des considérations opérationnelles et des considérations de sécurité différentes;
 - g) satisfaire aux exigences des ministères ou des organismes à l'aide d'un ensemble limité de niveaux de services normalisés.

6 OBJECTIFS EN MATIÈRE DE PASSATION DE CONTRATS

- (1) En adoptant la solution d'approvisionnement collaboratif, SPC vise à mettre en place des instruments d'achat d'entreprise auprès de fournisseurs de services disposant d'une expérience et de capacités confirmées dans la gestion – selon une approche collaborative et axée sur le client – de services d'impression. SPC attendrait d'un fournisseur de services qu'il :
 - a) prenne constamment des mesures pour comprendre les préoccupations opérationnelles essentielles de SPC et de ses clients, et qu'il étudie les possibilités de résolution des problèmes au moyen de la technologie d'impression;
 - b) partage les risques et les responsabilités associés aux nouveaux mandats et initiatives;
 - c) s'assure que ses produits et services procurent des avantages opérationnels concrets et significatifs;
 - d) réduise la complexité et résolve les difficultés caractéristiques de la mise en œuvre, de l'intégration, du maintien et de la sécurisation des systèmes et des solutions de l'infrastructure de TI;
 - e) effectue régulièrement des mesures et des prévisions relativement à la capacité et à la croissance, afin de s'assurer qu'elles concordent avec les besoins et les contraintes de SPC et de ses clients;
 - f) travaille en collaboration avec les autres fournisseurs de services, avec SPC et avec ses clients, afin de permettre la prestation harmonieuse des services.

7 EXIGENCES GLOBALES

- (1) La présente section définit les exigences globales en matière de service. Le type de service lui-même – un SIG – est bien défini, mais ces exigences décrivent le type de service géré dont le GC a besoin. Ces exigences sont des éléments moteurs déterminants, de la planification à la conception, à la mise en œuvre et à l'état de stabilité opérationnelle du service.

7.1 Exigences opérationnelles

- (1) Fournir l'appareil d'impression approprié, doté des caractéristiques requises, au bon endroit et au bon moment.
- (2) Protéger le GC contre les cybermenaces et les menaces pour la chaîne d'approvisionnement.
- (3) Fournir un service « clé en main » qui mette à profit l'expérience de l'industrie à grande échelle et qui puisse être déployé facilement.
- (4) Ne pas nuire à la prestation des services à la population canadienne.
- (5) Veiller à l'établissement d'arrangements contractuels flexibles afin de permettre au GC d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix et de réduire les coûts.
- (6) Minimiser les coûts permanents de la gestion des contrats et des fournisseurs pour le GC.
- (7) Réduire au minimum le temps nécessaire à la concrétisation des avantages, tout en assurant la continuité des activités.
- (8) Permettre la continuité des services durant la transition.
- (9) Promouvoir une amélioration et une innovation continues.
- (10) Respecter les obligations juridiques, les politiques et les normes pertinentes.
- (11) Assurer la mise en place de bureaux de service et d'une formation bilingues (français et anglais), et s'assurer que la documentation (p. ex., guide de l'utilisateur, soutien technique) et toutes les interfaces utilisateurs finaux sont également fournies dans ces deux langues.

7.2 Gestion des risques liés à la sécurité des TI

- (1) Dans le contexte de menace changeant actuel, la sécurité des TI ne peut plus passer au second plan; elle doit être un élément essentiel de tous les grands projets. La sécurité est donc l'une des pierres angulaires des SIG.
- (2) Le Centre de la sécurité des télécommunications a élaboré une méthode de gestion des risques liés aux TI axée sur le cycle de vie, les « conseils en matière de sécurité des technologies de l'information 33 »⁵ (ITSG-33), afin d'aider le gouvernement ainsi que SPC et ses clients à s'assurer que la sécurité est prise en considération dès le début de la mise en service de leurs TI, et que leurs systèmes et organisations font l'objet d'une amélioration continue de façon à ce qu'ils évoluent au même rythme que les menaces environnementales.
- (3) Le guide ITSG-33 contient un catalogue de contrôles de sécurité divisé en trois classes de familles de contrôles : contrôles de sécurité techniques, contrôles de sécurité opérationnels et contrôles de sécurité de gestion. Collectivement, ces trois classes de contrôles constituent un ensemble standardisé d'exigences de sécurité, qui couvrent tous les aspects des systèmes et des organisations.
- (4) SPC contextualisera et sélectionnera les contrôles de sécurité nécessaires pendant l'étape de planification afin d'établir une base de référence des exigences de sécurité qui tiendra bien compte des menaces et des vulnérabilités évaluées et réduira les risques de sécurité pour SPC et ses clients. Les contrôles de sécurité seront examinés plus avant durant la phase d'EAE.

⁵ <https://www.cse-cst.gc.ca/fr/publication/itsg-33>

7.3 Intégration de la gestion des services de TI

- (1) Les processus et les ensembles d'outils de gestion des services du fournisseur de services doivent s'intégrer aux processus et aux outils de gestion des services de TI de SPC et de ses clients. Il convient de noter que le niveau d'intégration devrait varier en fonction de l'option de prestation de services retenue et des exigences du ministère ou de l'organisme concerné. Ce point sera examiné plus avant durant la phase d'EAE.

7.4 Directives de conception de l'état futur

- (1) Les directives et les hypothèses de conception de l'état futur doivent être prises en compte et mises en application par le fournisseur de services durant la phase d'évaluation et d'optimisation, ainsi que pendant la prestation continue des services. Ces directives de conception seront communiquées et feront l'objet de discussions au cours de la phase d'EAE.
- (2) La directive de conception globale de l'état futur doit répondre aux besoins opérationnels du point de prestation de service avec un minimum d'appareils, un minimum de répercussions environnementales et un coût total de propriété minimal.
- (3) À cette fin, la conception optimisée proposée doit :
 - a) optimiser le ratio utilisateur final/appareil;
 - b) maximiser l'utilisation des appareils d'impression et la productivité de l'utilisateur final;
 - c) répondre aux besoins opérationnels, notamment à l'égard :
 - i) des fonctions des appareils d'impression (impression, reproduction, numérisation, télécopie),
 - ii) des caractéristiques de finition (agrafes, tri, etc.),
 - iii) des formats standard du papier commercial,
 - iv) des exigences relatives à la continuité des activités (disponibilité de la fonction essentielle des appareils),
 - v) des volumes d'impression,
 - vi) de l'utilisation à des fins particulières (formation, conférence, public, etc.),
 - vii) des exigences d'accessibilité;
 - d) limiter à un rayon de 30 m la distance entre l'utilisateur final et un appareil d'impression;
 - e) éviter le placement d'un appareil à un endroit où il dérangerait les utilisateurs travaillant à proximité (bruit, poussière, etc.);
 - f) tenir compte des aspects suivants :
 - i) la sécurité physique de l'endroit,
 - ii) les contraintes physiques du site (taille, divisions, zones),
 - iii) les politiques, les directives, les normes et la législation applicables.

8 PORTÉE

- (1) La présente section définit, selon plusieurs perspectives, la portée du service de produits d'impression des ATMT, et précise notamment quels types d'appareils d'impression peuvent être fournis, quelles organisations peuvent utiliser le service, à quel endroit le service peut être proposé et quelles sont les responsabilités des différents intervenants.

8.1 Produits d'impression des ATMT

- (1) La portée des produits d'impression des ATMT s'étend notamment aux éléments suivants :
 - a) imprimantes et numériseurs pouvant se connecter directement à un appareil informatique ou au réseau, et pouvant traiter des formats de papier de bureau réguliers (8,5 sur 11 po, 8,5 sur 14 po et 11 sur 17 po);
 - b) appareils d'impression et appareils multifonctions qui se connectent directement à un appareil informatique ou à un réseau combinant des fonctions d'impression, de numérisation et de photocopie, et pouvant traiter des formats de papier de bureau réguliers (8,5 sur 11 po, 8,5 sur 14 po et 11 sur 17 po);
 - c) consommables et nécessaire d'entretien et de nettoyage;
 - d) licences de logiciels de gestion de l'impression.
- (2) La portée du service de produits d'impression des ATMT s'étend notamment aux éléments suivants :
 - a) services de garantie;
 - b) maintenance et soutien;
 - c) maintenance et soutien de l'équipement existant⁶, au besoin;
 - d) SIG.
- (3) Dans un souci de clarté, il convient de préciser que sont expressément exclus de la portée des produits d'impression des ATMT :
 - a) l'approvisionnement en papier;
 - b) les télécopieurs autonomes et les photocopieurs ne fonctionnant pas en réseau;
 - c) les appareils qui sont utilisés dans le cadre de l'impression ou de la reproduction de grands volumes, ou de l'impression ou reproduction en bloc, et qui ne contribuent pas à la productivité de bureau de groupe ou des utilisateurs finaux – tels que les photocopieurs pouvant traiter des volumes importants et l'équipement d'impression à grande échelle.

8.2 Portée organisationnelle

- (1) La portée des produits d'impression des ATMT s'étend à plus de 90 organisations, répertoriées dans les annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ceci exclut les agents du Parlement, les sociétés d'État et les entités logées au sein du Parlement telles que la Bibliothèque du Parlement, qui pourraient choisir de se prévaloir de tels services de la part de SPC à titre facultatif.
- (2) SPC peut également fournir des services à titre facultatif, à :
 - a) toute autre personne ou organisation pour laquelle un ministre du gouvernement fédéral rend des comptes au Parlement;
 - b) un gouvernement d'une province ou d'une municipalité canadienne, un organisme d'aide canadien, un organisme de santé publique, une organisation intergouvernementale ou un gouvernement étranger, à condition qu'il n'y ait aucun coût ou aucune répercussion sur les ressources pour SPC.

⁶ Cela comprend les imprimantes et les numériseurs qui se connectent directement à un appareil informatique ou à un réseau.

8.3 Portée géographique

- (1) Aux fins de la présente IQ, la portée géographique des services de produits d'impression – à savoir la zone dans laquelle ces services peuvent être fournis – est limitée aux frontières géographiques du Canada, et ne s'étend donc pas aux missions à l'étranger. Cela signifie que le fournisseur de services n'a pas à livrer ou à entretenir des appareils d'impression à l'extérieur du Canada. En revanche, SPC et ses clients pourraient expédier à l'étranger des appareils obtenus par l'intermédiaire du service de produits d'impression. Les SIG et les services d'impression ne seront pas disponibles pour ces appareils d'impression.

8.4 Répartition des tâches

- (1) La présente section propose une ébauche de matrice RASCI (Responsable, approuvateur, soutien, consulté, informé), l'objectif étant de déterminer quels sont les principaux lots de travaux compris dans la portée d'une offre de SIG, et quelles sont les responsabilités correspondantes confiées aux intervenants.
- (2) La matrice RASCI présentée dans le Tableau 2 devrait permettre aux répondants de mieux comprendre la portée du travail de prestation des services, ainsi que les éventuelles interactions avec d'autres intervenants. Une description des symboles relatifs aux responsabilités est fournie dans le Tableau 3 – Légende de la matrice RASCI.
- (3) La répartition des tâches sera examinée et améliorée durant la phase d'EAE de l'approvisionnement.

Tableau 2– Matrice RASCI pour les SIG

Intervenant	Fournisseur de services	Ministère et organisme	SPC
Tâche	Responsabilité		
Création de services			
(1) Élaborer l'architecture et la stratégie de services liées aux ATMT		C	RA
(2) Recueillir les exigences en matière de services, de sécurité et de protection des renseignements personnels en matière d'ATMT		C	RA
(3) Établir le catalogue de services standard relativement aux produits d'impression des ATMT		C	RA
(4) Établir un contrat d'ATMT en matière de produits d'impression des ATMT		C	RA
(5) Vérifier l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement	S		RA
(6) Assurer la conception et l'élaboration des services relatifs aux ATMT (préparation opérationnelle) de l'entreprise	R		AC

Intervenant Tâche	Fournisseur de services	Ministère et organisme	SPC
(7) Assurer la conception et l'élaboration d'une solution d'impression en mode Pull (permettre aux utilisateurs authentifiés de lancer leur travail d'impression à partir de l'imprimante)	À déterminer ⁷	À déterminer	À déterminer
(8) Assurer la conception et l'élaboration d'une solution sur la politique en matière d'impression (gestion des privilèges, noir et blanc par rapport à couleur, imprimante la plus économique, imprimante autorisée, fonction autorisée [p. ex., numérisation, télécopie, photocopie et impression], etc.)	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(9) Assurer la conception et l'élaboration d'une solution d'impression relative au spooling (permettre aux utilisateurs d'envoyer les travaux d'impression aux imprimantes)	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(10) Assurer la conception et l'élaboration d'une solution de gestion de l'impression (paramètres, établissement de rapports sur le rendement et suivi de l'approvisionnement en consommables)	R		AS
(11) Assurer la conception et l'élaboration d'une solution liée au portail de services (consignation des billets, envoi des demandes de services et récupération des rapports)	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(12) Effectuer une évaluation de la sécurité et autorisation (ESA) du GC	S		AR
(13) Accepter les services relatifs aux ATMT au nom du GC	S		AR
Gestion des services liés à l'infrastructure	Responsabilité		
(14) Fournir tous les logiciels nécessaires à l'élaboration, à la mise en œuvre, à la gestion et à l'exécution de la solution d'impression en mode Pull	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(15) Fournir tout le matériel nécessaire à l'élaboration, à la mise en œuvre, à la gestion et à l'exécution de la solution d'impression en mode Pull	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(16) Assurer l'hébergement de la solution d'impression en mode Pull	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(17) Fournir tous les logiciels nécessaires à l'élaboration, à la mise en œuvre, à la gestion et à l'exécution de la solution en matière de politique d'impression	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(18) Fournir tout le matériel nécessaire à l'élaboration, à la mise en œuvre, à la gestion et à l'exécution de la	À déterminer	À déterminer	À déterminer

⁷ Les lots de travaux pour lesquels il est indiqué que la responsabilité reste à déterminer sont ceux pour lesquels les responsables n'ont pas encore été désignés. Les responsabilités feront l'objet de discussions plus approfondies et seront attribuées durant la phase d'EAE.

Tâche	Intervenant	Fournisseur de services	Ministère et organisme	SPC
	solution en matière de politique d'impression			
(19)	Assurer l'hébergement de la solution en matière de politique d'impression	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(20)	Fournir tous les logiciels nécessaires à l'élaboration, à la mise en œuvre, à la gestion et à l'exécution de la solution d'impression relative au Spooling	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(21)	Fournir tout le matériel nécessaire à l'élaboration, à la mise en œuvre, à la gestion et à l'exécution de la solution d'impression relative au Spooling	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(22)	Assurer l'hébergement de la solution d'impression relative au Spooling	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(23)	Fournir tous les logiciels nécessaires à l'élaboration, à la mise en œuvre, à la gestion et à l'exécution de la solution de gestion de l'impression	RA		
(24)	Fournir tout le matériel nécessaire à l'élaboration, à la mise en œuvre, à la gestion et à l'exécution de la solution de gestion de l'impression	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(25)	Assurer l'hébergement de la solution de gestion de l'impression	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(26)	Fournir tous les logiciels nécessaires à l'élaboration, à la mise en œuvre, à la gestion et à l'exécution de la solution liée au portail de services	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(27)	Fournir tout le matériel nécessaire à l'élaboration, à la mise en œuvre, à la gestion et à l'exécution de la solution liée au portail de services	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(28)	Assurer l'hébergement de la solution liée au portail de services	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(29)	Assurer l'approvisionnement en pilotes d'imprimante des appareils d'impression fournis	RA	I	
(30)	Fournir tout le matériel nécessaire à la réception des appels téléphoniques et à la gestion des incidents	RA		
(31)	Fournir tous les logiciels nécessaires à la réception des appels téléphoniques et à la gestion des incidents	RA		
(32)	Fournir le numéro sans frais permettant de communiquer avec le fournisseur de services	RA	I	I
Transition des services ministériels		Responsabilité		
(33)	Élaborer des outils et des modèles de transition (communications, plans de projet, formation, etc.)	R	AC	S
(34)	Évaluer la préparation ministérielle	RA	C	

Intervenant Tâche	Fournisseur de services	Ministère et organisme	SPC
(35) Assurer la planification, la préparation du calendrier et la gestion de la transition	R	AC	I
(36) Surveiller la transition	S	RA	I
(37) Se préparer à la transition (normalisation, correction de l'application et inventaire)	S	RA	
(38) Effectuer la gestion du changement et des communications	S	RA	
(39) Effectuer les activités de transition ministérielles	S	RA	
(40) Assurer la transition des ministères et des organismes vers les services relatifs aux ATMT	RA	S	
(41) Évaluer le site	RA	C	
(42) Élaborer une conception optimisée du site	R	AC	
(43) Approuver les exceptions liées aux principes de conception	S	RA	I
(44) Effectuer les évaluations ministérielles que sont l'évaluation de la menace et des risques et l'ESA, aux fins de l'adoption de services		RA	C
Gestion des commandes	Responsabilité		
(45) Créer les commandes de service et les soumettre au ministère ou à l'organisme selon la demande de service approuvée par le ministère ou l'organisme	RA	I	
(46) Approuver les commandes de service	I	RA	I
(47) Accuser réception des commandes de service	RA	I	
(48) Confirmer le traitement de la demande de service	RA	I	
Configuration/étapes préalables au déploiement	Responsabilité		
(49) Coordonner et planifier les déploiements relatifs à l'imprimante	RA	C	
(50) Coordonner et planifier la configuration de la file d'attente liée à l'infrastructure, de l'impression en mode Pull et des politiques	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(51) Apposer le numéro d'inventaire du fournisseur de services	RA		
(52) Documenter les spécifications liées à la configuration (p. ex., impression par défaut en noir et blanc, en recto verso, etc.)	RA	C	

Intervenant Tâche	Fournisseur de services	Ministère et organisme	SPC
(53) Assurer la livraison des appareils d'impression et des composants connexes à l'emplacement du ministère ou de l'organisme	RA		
Installation et mise en œuvre	Responsabilité		
(54) Déballer et installer physiquement l'appareil d'impression	RA		
(55) Assurer la configuration de l'appareil conformément aux spécifications	RA		
(56) Passer en revue la liste de vérification de l'assurance de la qualité	RA		
(57) Procéder à des essais d'assurance de la qualité	RA	I	
(58) Retirer les boîtes vides du site et les recycler, nettoyer le site	RA		
(59) Assurer l'acceptation de l'installation	S	RA	
(60) Obtenir l'approbation de l'utilisateur final ciblé en ce qui a trait aux activités effectuées et aux appareils récupérés	RA	S	
Gestion des biens	Responsabilité		
(61) Assurer le suivi des appareils d'impression gérés	RA	I	I
(62) Assurer le suivi des logiciels utilisés pour la prestation de services et/ou pour interagir avec les appareils d'impression	RA	I	I
(63) Assurer la gestion des licences et de la conformité	RA		
(64) Effectuer les demandes « déplacer, ajouter, changer, éliminer »	RA	S	
(65) Assurer le suivi des éléments de configuration	RA		
(66) Faire le rapprochement des éléments de configuration avec l'inventaire physique	RA	C	
Gestion de l'élimination	Responsabilité		
(67) Définir et maintenir les critères d'élimination	R	AC	
(68) Relever les éléments à éliminer en fonction de critères prédéfinis	RA	C	
(69) Soumettre les demandes d'élimination	RA	I	

Intervenant Tâche	Fournisseur de services	Ministère et organisme	SPC
(70) Approuver les demandes d'élimination	I	RA	
(71) Effectuer les activités de nettoyage des éléments dont l'élimination a été approuvée en fonction des critères de sécurité prédéfinis	RA		
(72) Extraire les supports de données persistants et les fournir au ministère ou à l'organisme	RA	S	
(73) Retirer l'appareil éliminé de l'emplacement du ministère ou de l'organisme et le recycler	RA	I	
(74) Fournir des rapports périodiques sur les appareils éliminés	RA	I	
(75) Effectuer l'acceptation de l'épuration des médias	S	RA	
(76) Obtenir l'approbation de l'utilisateur final ciblé en ce qui a trait aux activités relatives aux appareils éliminés	RA	S	
Coordination et exécution des demandes	Responsabilité		
(77) Envoyer et approuver les demandes de service		RA	
(78) Accuser réception des demandes de services envoyées et approuvées	RA	I	
(79) Informer le ministère ou l'organisme de la date cible prévue pour l'achèvement de la demande	RA	I	
(80) Coordonner et surveiller le traitement des demandes de service	RA		
(81) Communiquer avec le ministère ou l'organisme pour résoudre les questions liées à la préparation du site	RA	S	
(82) Exécuter les demandes de services	RA		
(83) Coordonner les communications entre les équipes de soutien à l'exécution et le ministère ou l'organisme	RA	C	
(84) Fermer la demande de service	RA	I	
(85) Surveiller le rendement lié au traitement des demandes de services	RA	I	I
Sécurité	Responsabilité		
(86) Assurer la planification, l'établissement du calendrier et la coordination des changements apportés aux composantes de sécurité liées à l'infrastructure d'impression du fournisseur	C	C	RA
(87) Assurer le respect des normes de sécurité établies	RA	I	I

Intervenant Tâche	Fournisseur de services	Ministère et organisme	SPC
(88) Répondre aux demandes de renseignements du GC à l'égard des composantes de sécurité en matière d'impression	RA	I	I
(89) Intervenir en cas d'alerte de sécurité en matière d'impression	RA	C	C
(90) Surveiller et signaler immédiatement les incidents de sécurité au ministère ou à l'organisme et à SPC, conformément aux politiques de sécurité établies par le ministère ou l'organisme et SPC	RA	C	C
(91) Fournir du soutien technique pour répondre aux incidents de sécurité, au besoin	RA	C	C
Services correctifs	Responsabilité		
(92) Gérer les incidents liés à l'impression des appareils du fournisseur de services	RA		
(93) Gérer les incidents liés à l'impression des anciens appareils appartenant au GC	À déterminer	À déterminer	À déterminer
(94) Fournir à l'utilisateur final du soutien relativement aux appareils d'impression		RA	
(95) Fournir du soutien de deuxième niveau relativement aux appareils du fournisseur de services	RA	I	
(96) Fournir toutes les ressources humaines, financières et matérielles permettant de recevoir les appels téléphoniques du ministère ou de l'organisme	RA		
(97) Surveiller les appareils et répondre aux alertes	RA		
(98) Assurer le dépannage et fournir du soutien relativement aux problèmes et aux réparations en ce qui a trait aux incidents conformément aux procédures établies par le fournisseur de services	RA		
(99) Fournir du soutien technique pour résoudre les problèmes, au besoin	RA		
(100) Fournir toutes les ressources humaines, financières et matérielles liées aux services correctifs sur place	RA		
(101) Gérer et coordonner les services correctifs sur place pour tout appareil brisé ou défectueux	RA		
(102) Exécuter des services correctifs sur place (réparation des bris et entretien préventif)	RA		
(103) Fournir des consommables pour tous les appareils gérés	RA		
(104) Assurer l'expédition automatique et juste à temps des consommables aux emplacements du ministère ou de	RA		

Intervenant Tâche	Fournisseur de services	Ministère et organisme	SPC
l'organisme			
(105) Assurer la gestion et le suivi du rendement du fournisseur en matière de services correctifs sur place	RA		
(106) Effectuer des examens et des évaluations périodiques des fournisseurs de services de réparations de bris sur place	RA	I	I
(107) Prendre des mesures correctives et en assurer la gestion si le rendement du fournisseur n'est pas conforme aux dispositions énoncées dans le contrat	I	I	RA
(108) Examiner les résultats liés aux mesures correctives ou aux plans d'amélioration en vue d'assurer la réalisation et le respect de l'accord sur les niveaux de service	S	I	RA
Gestion des versions	Responsabilité		
(109) Assurer la planification et l'établissement du calendrier de la nouvelle version du matériel de formation	RA	C	I
(110) Assurer la planification et l'établissement du calendrier de la nouvelle version des processus	RA	C	C
(111) Assurer la planification et l'établissement du calendrier relativement à la nouvelle version de la solution technologique	RA	C	C
(112) Assurer la planification et l'établissement du calendrier relativement à l'adoption de nouveaux appareils d'impression	RA	C	C
(113) Obtenir l'approbation du ministère ou de l'organisme relativement à la version proposée	S	RA	
(114) Coordonner les essais de certification en collaboration avec le ministère ou l'organisme	RA	C	
(115) Effectuer les essais de certification	RA	S	
(116) Effectuer les essais d'acceptation par l'utilisateur	S	RA	
(117) Obtenir l'approbation du ministère ou de l'organisme quant aux essais de certification	RA	S	
(118) Assurer le déploiement du nouvel élément certifié en production par l'intermédiaire du plan de gestion des versions	RA		
(119) Fermer le déploiement de la version	RA	I	
Prestation de services et gestion des relations avec la clientèle	Responsabilité		

Intervenant Tâche	Fournisseur de services	Ministère et organisme	SPC
(120) Produire des rapports sur le rendement opérationnel quotidiens, hebdomadaires, mensuels et trimestriels	RA	I	I
(121) Traiter les questions liées au rendement opérationnel en temps opportun en vue d'offrir régulièrement des services selon l'accord sur les niveaux de service	RA		I
(122) Effectuer des sondages sur la satisfaction de la clientèle	RA	S	I
(123) Traiter les questions de satisfaction présentées par l'intermédiaire des sondages sur la satisfaction de la clientèle	RA	I	I
(124) Acheminer les incidents non résolus ainsi que les questions liées à la prestation de services au palier hiérarchique approprié	RA	S	
(125) Gérer les acheminements au palier hiérarchique approprié provenant du ministère ou de l'organisme	S	RA	
(126) Examiner tous les rapports opérationnels et sur le rendement ainsi que les résultats liés aux mesures correctives ou aux plans d'amélioration en vue d'assurer la réalisation et le respect de l'accord sur les niveaux de service	RA	I	I
(127) Participer activement aux réunions hebdomadaires de la Gestion des services en vue d'examiner les problèmes quotidiens relatifs aux services d'impression	S	RA	
Gestion de la gouvernance	Responsabilité		
(128) Participer activement aux réunions semestrielles et ponctuelles afin de superviser le développement et l'évolution continus liés aux services de produits d'impression des ATMT, au besoin	RA	I	I
(129) Discuter activement des conséquences relatives aux tendances technologiques et formuler des recommandations liées à la promotion des services de produits d'impression des ATMT et des technologies connexes	RA	C	C
(130) Effectuer l'examen trimestriel des réalisations relatives aux indicateurs de rendement clés ciblés	S	I	RA
(131) Effectuer l'examen trimestriel des exigences émergentes	S	C	RA
(132) Repérer les appareils en fin de vie et proposer des appareils de remplacement dans le catalogue	RA	C	C
(133) Déterminer les possibilités d'amélioration continue en matière de services et présenter des plans d'amélioration des services	RA	C	C

Tâche	Intervenant	Fournisseur de services	Ministère et organisme	SPC
(134) Examiner et approuver les plans d'amélioration des services		S	S	RA
(135) Produire des rapports sur la progression de la mise en œuvre relative au plan d'amélioration des services		RA	I	I
Gestion financière		Responsabilité		
(136) Produire des rapports sur la consommation des services à l'intention du ministère ou de l'organisme		RA	I	
(137) Produire et remettre des rapports financiers comprenant une facture mensuelle, un rapport de crédit sur les niveaux de service, un extrait de la facturation interne mensuelle, et un rapport mensuel des stocks et des biens en vue de soutenir le service des finances du ministère ou de l'organisme		RA	I	
(138) Faire le rapprochement des écarts liés aux rapports financiers		RA	S	
(139) Résoudre les écarts relevés dans les factures		RA	S	
(140) Prévoir la consommation des services		C	RA	

Tableau 3 – Légende de la matrice RASCI

Symbole	Rôle	Définition ⁸
R	Responsable	Personne qui effectue un travail en vue de réaliser une tâche. Au moins une personne s'acquitte du rôle de responsable, cependant, d'autres personnes peuvent être déléguées pour aider celle-ci à effectuer le travail nécessaire (voir également la description de RASCI ci-dessous afin d'identifier séparément les personnes qui assurent un rôle de soutien).
A	Approbateur	Personne qui, ultimement, doit rendre compte de la réalisation complète et satisfaisante de l'élément livrable ou de la tâche, et déléguer des tâches aux personnes responsables. Autrement dit, cette personne doit approuver les travaux fournis par le responsable. Une seule personne doit assumer ce rôle pour chaque tâche ou élément livrable désigné.
S	Soutien	Ressources attribuées au responsable. Contrairement à la fonction consultée, qui peut émettre des commentaires relatifs à la tâche, la fonction soutien peut contribuer à la réalisation de celle-ci.
C	Consulté	Personnes dont on sollicite l'avis, généralement des experts en la matière, avec lesquels on entretient une communication bilatérale.
I	Informé	Personnes informées des progrès réalisés, souvent seulement à l'achèvement d'une tâche ou d'un élément livrable, et avec qui il n'existe qu'une communication unilatérale.

⁸ Source Wikipedia (https://en.wikipedia.org/wiki/Responsibility_assignment_matrix#RASCI) Article de référence sur Wikipédia (<https://fr.wikipedia.org/wiki/RACI>). Les définitions qui suivent ont été traduites de l'anglais.

9 ÉNONCÉ DE RENDEMENT

9.1 Indicateurs de rendement clés (IRC)

- (1) Certains IRC sont déjà définis dans la section 4 Résultats et objectifs opérationnels.
- (2) Les IRC seront examinés plus avant durant la phase d'EAE.

9.2 Objectifs de niveau de service (ONS)

- (1) En raison de la nature du service de produits d'impression des ATMT, deux classes de service doivent être prises en compte lors de l'établissement des ONS. Ces deux classes de services sont les suivantes :
 - a) les services centralisés, qui sont omniprésents;
 - b) les services sur place, qui dépendent de l'emplacement géographique du point de prestation de service.
- (2) Afin d'offrir à SPC et à ses clients la possibilité de s'inscrire à différents plans de niveaux de services, au moins deux plans – un plan standard et un plan amélioré – sont proposés, et d'autres plans sont pris en considération. SPC et ses clients auront la possibilité de choisir un plan de niveaux de services à l'échelle des appareils afin de répondre à leurs besoins opérationnels.
- (3) Les niveaux de service seront examinés plus avant durant la phase d'EAE.

9.2.1 Services centralisés

- (1) Les ONS associés aux services centralisés sont présentés dans le Tableau 4.

Tableau 4 – ONS pour les services centralisés

N°	ONS	NQA	Valeur du plan	
			Standard	Amélioré
Disponibilité des appareils d'impression				
ONS01	Disponibilité de la flotte d'appareils		98 %	98 %
Bureau de service				
ONS06	Accusé de réception de demande de service	100 %	30 minutes	30 minutes
ONS07	Délai de réponse maximal	95 %	20 secondes	20 secondes
ONS08	Délai maximal de mise en communication avec un agent	95 %	2 minutes	2 minutes
ONS09	Temps maximal de mise en attente	95 %	2 minutes	2 minutes
ONS10	Temps maximal d'interruption du service		3 heures et 36 minutes (ce qui correspond à	3 heures et 36 minutes (ce qui correspond à

N°	ONS	NQA	Valeur du plan	
			Standard	Amélioré
			une disponibilité d'environ 99,50 %)	une disponibilité d'environ 99,50 %)
Approvisionnement en consommables				
ONS13	Approvisionnement automatique en consommables	S.O.	90 % des livraisons de consommables sont effectuées automatiquement, sans que l'utilisateur doive en faire la demande	90 % des livraisons de consommables sont effectuées automatiquement, sans que l'utilisateur doive en faire la demande
Satisfaction des utilisateurs				
ONS16	Sondage aléatoire auprès des utilisateurs	Taux de satisfaction de la clientèle : au moins 80 %	5 % des demandes de service ou des demandes relatives à des incidents fermées	5 % des demandes de service ou des demandes relatives à des incidents fermées
ONS17	Sondage annuel auprès des utilisateurs	Taux de satisfaction de la clientèle : 80 %	25 % des utilisateurs de services	25 % des utilisateurs de services

9.2.2 Services sur place

- (1) Les ONS associés aux services sur place doivent être définis en fonction d'une certaine catégorisation des emplacements géographiques. Le Tableau 5 présente les zones géographiques.

Tableau 5 – Zones géographiques

Zone	Description
Zone A Grands centres	Les grands centres sont définis comme étant les régions métropolitaines du Canada où la population des fonctionnaires fédéraux est d'au moins 1 000 personnes ou où la population totale est d'au moins 30 000 personnes, les capitales fédérale et provinciales du Canada, et tout endroit situé à moins de 50 km de la limite la plus proche d'une telle zone métropolitaine. Le Tableau 9 – Villes de la zone géographique A comptant

	plus de 1 000 fonctionnaires fédéraux comprend une liste des villes comptant plus de 1 000 fonctionnaires fédéraux selon le recensement des employés fédéraux de 2011 de Statistique Canada. Une liste des villes et des zones urbaines de taille moyenne et de grande taille (plus de 30 000 personnes) est fournie dans le Tableau 10 – Villes et zones urbaines de taille moyenne et de grande taille dans la Zone géographique A.
Zone B Régions extérieures aux grands centres	Les régions extérieures aux grands centres sont définies comme étant les agglomérations qui ont une population totale de 10 000 personnes et plus, les capitales territoriales du Canada répertoriées dans le Tableau 11 – Capitales territoriales du Canada dans la Zone géographique B, et les régions situées à moins de 50 km de la limite la plus proche d'une telle agglomération. La zone B ne comprend aucune région couverte par la zone A.
Zone C Lieux éloignés	Les lieux éloignés sont définis comme les lieux situés à plus de 50 km de la limite la plus proche d'une agglomération dont la population totale compte au moins 10 000 personnes. La zone C ne comprend aucune région couverte par les zones A ou B.
Zone D Lieux très éloignés	Les lieux très éloignés sont les régions qui ne sont pas accessibles par la route depuis les autres zones.

(2) Les ONS associés aux services sur place sont présentés dans le Tableau 6.

Tableau 6 – ONS pour les services sur place

N°	ONS	Zone	NQA	Plan	
				Standard	Amélioré
(3) Soutien sur place					
ONS03	Délai maximal de réponse	A	95 % du temps	8 heures	4 heures
ONS03	Délai maximal de réponse	B	95 % du temps	16 heures	8 heures
ONS03	Délai maximal de réponse	C	95 % du temps	24 heures	24 heures
ONS03	Délai maximal de réponse	D	95 % du temps	À déterminer	À déterminer
ONS04	Délai maximal de résolution	A	95 % du temps	4 heures	2 heures
ONS04	Délai maximal de	B	95 % du	4 heures	4 heures

				Plan	
N°	ONS	Zone	NQA	Standard	Amélioré
	résolution		temps		
ONS04	Délai maximal de résolution	C	95 % du temps	4 heures	4 heures
ONS04	Délai maximal de résolution	D	95 % du temps	À déterminer	À déterminer

			Valeur du plan	
N°	ONS	NQA	Standard	Amélioré
Disponibilité des appareils d'impression				
ONS02	Remplacement temporaire d'appareils	100 %	3 jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF)	2 JOGF
Approvisionnement en consommables				
ONS12	Réception des consommables en temps opportun	95 %	1 JOGF si la commande est passée avant 15 h, et 2 JOGF si elle est passée après 15 h	1 JOGF si la commande est passée avant 15 h, et 2 JOGF si elle est passée après 15 h
Satisfaction des utilisateurs				
Demandes de service				
ONS18	Délai maximal d'exécution	95 %	Les objectifs en matière de délai maximal d'exécution sont définis dans le tableau Objectifs en matière de délais d'exécution des services .	Les objectifs en matière de délai maximal d'exécution sont définis dans le tableau Objectifs en matière de délais d'exécution des services .
ONS19	Achèvement en temps opportun		100 % des tâches, des projets et des produits	100 % des tâches, des projets et des produits

N°	ONS	NQA	Valeur du plan	
			Standard	Amélioré
			livrables doivent être terminés dans les délais prescrits	livrables doivent être terminés dans les délais prescrits

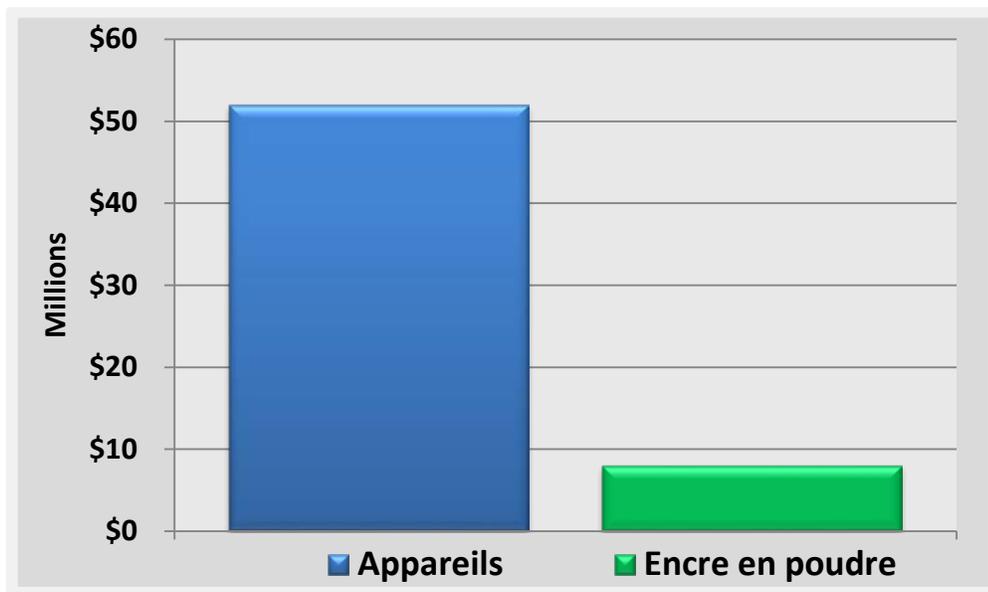
10 RENSEIGNEMENTS SUR L'ÉTAT ACTUEL

- (1) Les chiffres fournis dans la présente section illustrent l'état actuel des produits d'impression des ATMT. Une organisation de grande envergure comme le GC évolue constamment; les statistiques présentées dans cette section sont donc des approximations. L'objectif est de mettre en évidence l'ordre de grandeur de cette initiative.

10.1 Estimation des dépenses

- (1) On estime que le GC consacre environ 60 millions de dollars par année à l'achat de matériel et d'encre en poudre pour les appareils d'impression. La Figure 3 présente une ventilation des dépenses estimées.

Figure 2 – Estimation des dépenses annuelles du GC pour l'achat de produits d'impression des ATMT



- (2) Ces estimations sont basées sur les dépenses du GC par ministère (2012-2013) pour l'encre en poudre et les produits d'imagerie⁹.
- (3) L'estimation des dépenses pour l'encre en poudre est très prudente. Le GC engage des dépenses annuelles supplémentaires pour l'achat d'encre en poudre par l'intermédiaire d'autres canaux d'approvisionnement.

⁹ Dépenses du GC par ministère (2012-2013), portail Gouvernement ouvert : <http://ouvert.canada.ca/data/fr/dataset/c37d7510-c54c-4652-8e6f-79023e44be62>

- (4) La plupart des appareils sont achetés dans le cadre de demandes de rabais pour volume et de commandes subséquentes à des offres à commandes principales et nationales (OCPN). Le Tableau 7 présente une liste des titulaires¹⁰ des dernières OCPN attribuées à la suite de la demande de soumissions portant le numéro EZ107-120003.

Tableau 7 – Titulaires des dernières OCPN

Titulaire d'OCPN	Numéro du contrat
CANON CANADA INC (MISSISSAUGA)	EZ107-120003/002/VAN
XEROX CANADA LTD	EZ107-120003/012/VAN
TOSHIBA OF CANADA LTD	EZ107-120003/011/VAN
SHARP ELECTRONICS OF CANADA	EZ107-120003/010/VAN
HYPERTEC SYSTEMS INC	EZ107-120003/004/VAN
HEWLETT-PACKARD (CANADA) CO HEWLETT-PACKARD (CANADA) CIE	EZ107-120003/003/VAN
OKI DATA AMERICAS INCORPORATED	EZ107-120003/008/VAN
KONICA MINOLTA BUSINESS SOLUTIONS (CANADA) LTD/SOLUTIONS DAFFAIRES KONICA MINOLTA (CANADA) LTD	EZ107-120003/005/VAN
RICOH CANADA INC	EZ107-120003/009/VAN
BROTHER INTERNATIONAL CORPORATION (CANADA) LTD	EZ107-120003/001/VAN
LEXMARK CANADA INC	EZ107-120003/007/VAN
KYOCERA MITA CANADA, LTD	EZ107-120003/006/VAN

- (5) Certains ministères et organismes ont un contrat de SIG en cours pour gérer leur environnement d'impression. Le Tableau 8 présente la liste des contrats de SIG, tirée du site achatsetventes.gc.ca.

Tableau 8 – Contrats de SIG

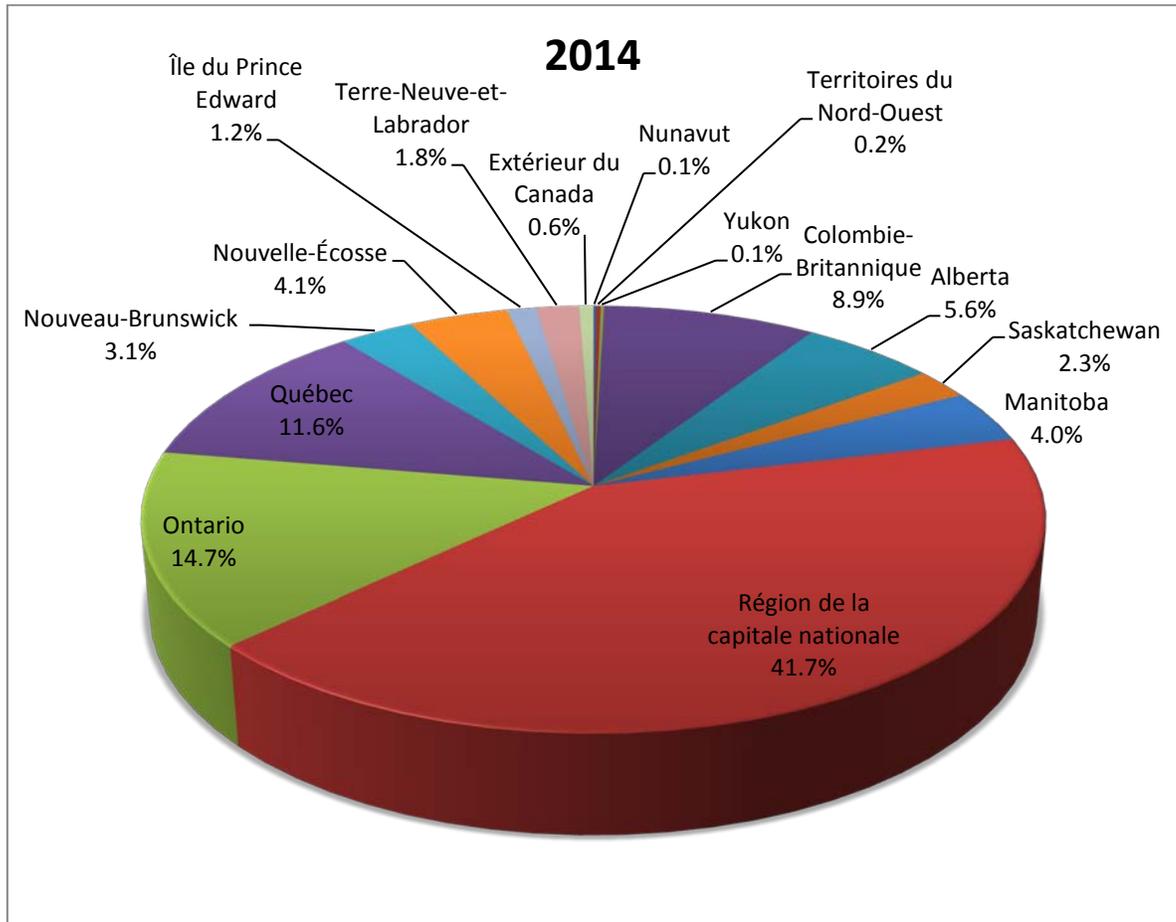
Nom du fournisseur	Numéro du contrat	Date d'expiration
XEROX CANADA LTD	T8086-070037/001/VAN	01/12/2016
XEROX CANADA LTD	U6510-096352/001/VAN	24/03/2017
XEROX CANADA LTD	EZ107-140001/001/VAN	16/11/2021

¹⁰ Titulaires d'OCPN, Achatsetventes.gc.ca - https://achatsetventes.gc.ca/donnees-sur-l-approvisionnement/search/site/EZ107-120003?f%5B0%5D=ss_publishing_status%3ASDS-SS-005

10.2 Population d'utilisateurs

- (1) Le nombre d'utilisateurs du service de produits d'impression des ATMT est estimé à 315 455¹¹. Ces utilisateurs sont géographiquement dispersés dans l'ensemble du Canada. La Figure 4 présente la répartition générale de la population d'utilisateurs par province et par territoire, selon des données provenant du Secrétariat du Conseil du Trésor¹².

Figure 3 – Effectif de la fonction publique fédérale par région géographique

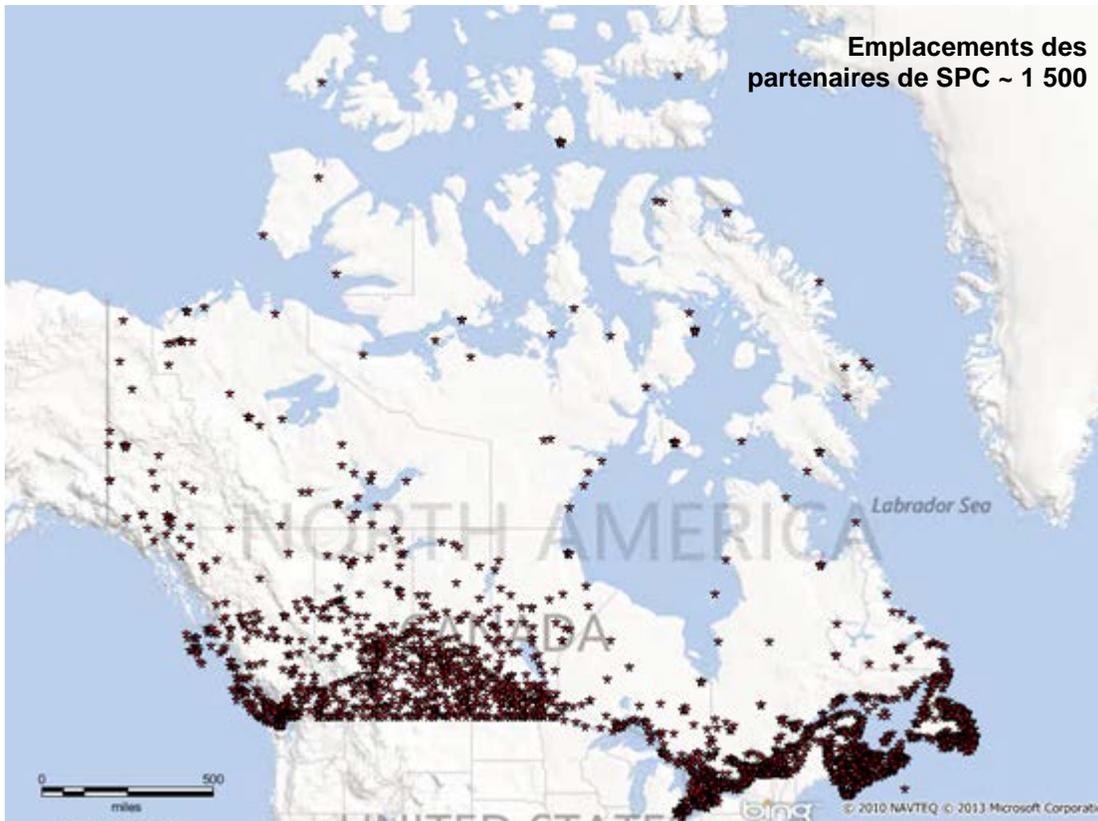


¹¹ Statistique Canada – Emploi, salaires et traitements dans l'administration publique fédérale, par région métropolitaine de recensement (Emploi), 2011 <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/l02/cst01/govt58a-fra.htm>

¹² Secrétariat du Conseil du Trésor, Effectif de la fonction publique fédérale par région géographique, 2014 <http://www.tbs-sct.gc.ca/psm-fpfm/modernizing-modernisation/stats/sneg-aneg-fra.asp>

- (2) La population d'utilisateurs du GC est largement dispersée, dans environ 3 000 emplacements à l'échelle du Canada. Il s'agit d'une estimation très prudente; en effet, il se peut que certains renseignements concernant SPC et ses clients n'aient pas été pris en compte.
- (3) La Figure 5 présente uniquement la répartition géographique des emplacements des partenaires de SPC. Cependant, elle illustre tout de même la dispersion des emplacements au Canada. Le nombre d'emplacements de partenaires est une estimation reposant sur le nombre d'emplacements auxquels SPC fournit des services de télécommunications.

Figure 4 – Répartition géographique des points de prestation de services



- (4) Le Tableau 9 présente une liste de villes établie selon le recensement des employés fédéraux de 2011 de Statistique Canada.

Tableau 9 – Villes de la zone géographique A comptant plus de 1 000 fonctionnaires fédéraux

Toponyme	N ^{bre} de fonctionnaires fédéraux
Ottawa-Gatineau (Ont.-Qc)	135 865
Montréal (Qc)	23 689
Toronto (Ont.)	22 346
Vancouver (C.-B.)	17 917
Halifax (N.-É.)	17 359
Québec (Qc)	14 240
Edmonton (Alb.)	13 921
Winnipeg (Man.)	11 973

Victoria (C.-B.)	10 308
Kingston (Ont.)	6 972
St. John's (T.-N.-L.)	5 046
Calgary (Alb.)	4 382
Moncton (N.-B.)	3 163
Regina (Sask.)	3 103
Hamilton (Ont.)	3 088
Saguenay (Qc)	2 706
Saskatoon (Sask.)	2 582
London (Ont.)	2 543
Grand Sudbury (Ont.)	2 194
Windsor (Ont.)	1 975
Abbotsford-Mission (C.-B.)	1 679
Kitchener-Cambridge-Waterloo (Ont.)	1 228
St. Catharines-Niagara (Ont.)	1 183
Sherbrooke (Qc)	1 178
Saint John (N.-B.)	1 024

- (5) Le Tableau 10 présente une liste des villes et des zones urbaines de taille moyenne et de grande taille de la Zone A, liste établie selon le recensement des employés fédéraux de 2011 de Statistique Canada¹³.

Tableau 10 – Villes et zones urbaines de taille moyenne et de grande taille dans la Zone géographique A

Toponyme	Groupe de taille	Population en 2011
Toronto (Ont.)	Grand urbain	5 132 794
Montréal (Qc)	Grand urbain	3 407 963
Vancouver (C.-B.)	Grand urbain	2 135 201
Calgary (Alb.)	Grand urbain	1 095 404
Edmonton (Alb.)	Grand urbain	960 015
Ottawa - Gatineau (Ont./Qc)	Grand urbain	933 596
Québec (Qc)	Grand urbain	696 946
Winnipeg (Man.)	Grand urbain	671 551
Hamilton (Ont.)	Grand urbain	670 580
Kitchener (Ont.)	Grand urbain	444 681
London (Ont.)	Grand urbain	366 191
Victoria (C.-B.)	Grand urbain	316 327
St. Catharines - Niagara (Ont.)	Grand urbain	309 319
Halifax (N.-É.)	Grand urbain	297 943

¹³ Statistique Canada – Chiffres de population et des logements – Faits saillants en tableaux, Recensement de 2011 – <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/dp-pd/hlt-fst/pd-pl/Table-Tableau.cfm?LANG=Fra&T=801&PR=0&RPP=9999&SR=1&S=3&O=D>

Oshawa (Ont.)	Grand urbain	290 937
Windsor (Ont.)	Grand urbain	276 165
Saskatoon (Sask.)	Grand urbain	222 035
Regina (Sask.)	Grand urbain	192 756
Barrie (Ont.)	Grand urbain	166 634
St. John's (T.-N.-L.)	Grand urbain	165 346
Abbotsford (C.-B.)	Grand urbain	149 855
Kelowna (C.-B.)	Grand urbain	141 767
Sherbrooke (Qc)	Grand urbain	140 628
Trois-Rivières (Qc)	Grand urbain	126 460
Guelph (Ont.)	Grand urbain	122 362
Kingston (Ont.)	Grand urbain	117 787
Moncton (N.-B.)	Grand urbain	107 086
Sudbury (Ont.)	Grand urbain	106 840
Chicoutimi - Jonquièrre (Qc)	Grand urbain	106 666
Thunder Bay (Ont.)	Grand urbain	102 222
Kanata (Ont.)	Grand urbain	101 760
Saint John (N.-B.)	Moyen	95 902
Brantford (Ont.)	Moyen	93 650
Red Deer (Alb.)	Moyen	90 207
Nanaimo (C.-B.)	Moyen	88 799
Lethbridge (Alb.)	Moyen	83 679
Saint-Jean-sur-Richelieu (Qc)	Moyen	83 053
White Rock (C.-B.)	Moyen	82 368
Peterborough (Ont.)	Moyen	80 660
Sarnia (Ont.)	Moyen	79 526
Milton (Ont.)	Moyen	75 573
Kamloops (C.-B.)	Moyen	73 472
Châteauguay (Qc)	Moyen	70 812
Sault Ste. Marie (Ont.)	Moyen	67 646
Chilliwack (C.-B.)	Moyen	66 382
Drummondville (Qc)	Moyen	66 314
Saint-Jérôme (Qc)	Moyen	65 825
Medicine Hat (Alb.)	Moyen	65 671
Prince George (C.-B.)	Moyen	65 503
Belleville (Ont.)	Moyen	63 985
Fredericton (N.-B.)	Moyen	61 522
Fort McMurray (Alb.)	Moyen	61 374
Granby (Qc)	Moyen	60 281
Grande Prairie (Alb.)	Moyen	54 913

North Bay (Ont.)	Moyen	53 515
Beloeil (Qc)	Moyen	50 796
Cornwall (Ont.)	Moyen	49 243
Saint-Hyacinthe (Qc)	Moyen	48 576
Shawinigan (Qc)	Moyen	47 735
Brandon (Man.)	Moyen	46 061
Vernon (C.-B.)	Moyen	44 600
Chatham (Ont.)	Moyen	44 074
Bowmanville - Newcastle (Ont.)	Moyen	43 555
Joliette (Qc)	Moyen	42 883
Charlottetown (Î.-P.-É.)	Moyen	42 602
Airdrie (Alb.)	Moyen	42 564
Victoriaville (Qc)	Moyen	41 701
St. Thomas (Ont.)	Moyen	41 688
Courtenay (C.-B.)	Moyen	40 809
Georgetown (Ont.)	Moyen	40 150
Salaberry-de-Valleyfield (Qc)	Moyen	39 391
Rimouski (Qc)	Moyen	37 664
Woodstock (Ont.)	Moyen	37 362
Sorel (Qc)	Moyen	36 969
Penticton (C.-B.)	Moyen	36 902
Prince Albert (Sask.)	Moyen	35 552
Campbell River (C.-B.)	Moyen	34 514
Moose Jaw (Sask.)	Moyen	33 617
Cape Breton - Sydney (N.-É.)	Moyen	31 597
Midland (Ont.)	Moyen	31 428
Leamington (Ont.)	Moyen	31 254
Stratford (Ont.)	Moyen	30 886
Orangeville (Ont.)	Moyen	30 729
Timmins (Ont.)	Moyen	30 614
Orillia (Ont.)	Moyen	30 586

Tableau 11 – Capitales territoriales du Canada dans la Zone géographique B

Toponyme	Groupe de taille	Population en 2011
Whitehorse (Yn)	Capitale	27 889
Iqaluit (Nt)	Capitale	6 181
Yellowknife (T.N.-O.)	Capitale	18 700

10.3 Produits d'impression des ATMT

- (1) SPC a réalisé des sondages à l'interne et auprès de ses clients afin d'avoir un meilleur aperçu de son environnement d'impression. La présente section fournit certaines des statistiques produites à partir des renseignements recueillis. Ces statistiques sont des estimations basées sur des extrapolations des données partielles disponibles.
- (2) Le Tableau 12 présente les types d'appareils que l'on trouve dans l'environnement d'impression du GC, et leur régime de propriété (propriété c. location). 97 % des imprimantes réseau appartiennent au GC. La gestion des anciens appareils dans le contexte du service de produits d'impression des ATMT revêt donc une très grande importance compte tenu de leur nombre. Un peu plus de 50 % des appareils multifonction sont loués. Ces écarts démontrent la complexité d'un environnement du GC.

Tableau 12 – Statistiques relatives aux appareils d'impression

APPAREILS¹⁴					
	Appareils détenus en propriété	% d'appareils détenus en propriété	Appareils loués	% d'appareils loués	TOTAL
Nombre total d'imprimantes réseau	32 204	97,1 %	962	2,9 %	33 166
Nombre total d'appareils multifonction	9 450	45,7 %	11 208	54,3 %	20 658
Nombre total d'imprimantes locales	44 987	99,7 %	145	0,3 %	45 132
Totaux :	86 641	87,6 %	12 315	12,4 %	98 956
Nombre total de numériseurs	36 222	99,9 %	25	0,1 %	36 247
Nombre total de télécopieurs	8 273	98,5 %	124	1,5 %	8 397
Nombre total de photocopieurs-télécopieurs	186	8 %	2 135	92 %	2 321
Totaux :	44 681	95,1 %	2 284	4,9 %	46 965
Totaux généraux :	131 322	90 %	14 599	10 %	145 921

¹⁴ Sur la base de 48,64 % des données des utilisateurs recueillies dans le cadre de l'évaluation de l'état actuel n° 2 (2015-2016) menée par SPC. Le reste des données est calculé au prorata.

- (3) Le Tableau 13 présente le ratio employé de bureau/appareil. Pour les appareils en réseau, le ratio est très proche de l'objectif de 8:1 établi par le Bureau de l'écologisation des opérations gouvernementales et intégré à la Stratégie fédérale de développement durable¹⁵. Lorsque l'on prend en compte les imprimantes locales, il est évident que le ratio diminue. Il existe peut-être des possibilités d'optimisation pour les imprimantes locales, mais certaines contraintes opérationnelles justifieront toujours leur utilisation.

Tableau 13 – Ratio employé de bureau/appareil d'impression

RATIOS EMPLOYÉ/APPAREIL	
Imprimantes réseau + appareils multifonction	Imprimantes réseau + appareils multifonction + imprimantes locales
7,81	4,25

- (4) Le Tableau 14 présente les moyennes des impressions par employé de bureau. L'estimation de ces moyennes repose sur les statistiques relatives à l'impression recueillies au moyen d'outils automatisés.

Tableau 14 – Impressions par employé de bureau

IMPRESSIONS¹⁶	
Estimation de la moyenne annuelle des impressions par employé de bureau : Noir et blanc	3 914
Estimation de la moyenne annuelle des impressions par employé de bureau : Couleur	1 640
Estimation de la moyenne annuelle des impressions par employé de bureau	5 554

¹⁵ Bureau du développement durable, Environnement Canada, Stratégie fédérale de développement durable 2010-2013, Cible 8.7 – <http://www.ec.gc.ca/dd-sd/default.asp?lang=Fr&n=d39CB7AC-1>

¹⁶ Le calcul du nombre d'impressions repose sur les réponses obtenues auprès de 29 ministères et organismes dans le cadre de l'évaluation de l'état actuel n° 2 (2015-2016) menée par SPC.

ITQ# 10047402/A



Contract Number / Numéro du contrat 15-28535
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

**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 Shared Services Canada (SSC)		2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction Workplace Technology Devices (WTD) Printing Products
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 contract resulting from this procurement process, will provide access to all in-scope organizations to an enterprise end-to-end Managed Print Service (MPS) solution. The services will include the provisioning of printing products and consumables, on site break-fix, user support for print related issues and service requests, fleet monitoring and management, site assessment and optimization, transition planning, reporting or usage and secure disposal of equipment.		
6. 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
6. 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
5. 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"/> Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/> Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/> 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 type="checkbox"/>	NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>
CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	NATO SECRET / NATO SECRET <input type="checkbox"/>	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>
SECRET / SECRET <input type="checkbox"/>	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	SECRET / SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>		TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>		TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité
Unclassified



Government
of CanadaGouvernement
du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

15-28535

Security Classification / Classification de sécurité
Unclassified**PART A (continued) / PARTIE A (suite)**

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? No / Non Yes / Oui

If Yes, indicate the level of sensitivity:

Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :

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

Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :

Document Number / Numéro du document :

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

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

- | | | | |
|---|---|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS
COTE DE FIABILITÉ | <input 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 : RCMP (LERC Law enforcement Reliability Check), RRS, RAIC, VISA, VCR and up to Secret screening *****Please see attached table for more detail*****

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.

REMARQUE : Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail? No / Non Yes / Oui

If Yes, will unscreened personnel be escorted?

Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté? No / Non Yes / Oui**PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)****INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS**

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

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

PRODUCTION

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises? No / Non Yes / Oui

Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ?

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? No / Non Yes / Oui

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?

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

ITQ# 10047402/A



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat 15-28535
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

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 / CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET
											A	B	C			
Information / Assets / Renseignements / Biens / Production		X														
IT Media / Support TI		X														
IT Link / Lien électronique		X														

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).

Guide de classification de la sécurité

Tableau 1 : Exigences de SPAC relatives à l'attestation de sécurité

Rôle / Fonction	Niveau d'attestation de SPAC	Citoyen canadien	Détails
Les personnes ayant accès aux services d'approvisionnement en produits d'impression liés aux ATMT de SPC aux points de prestation de service de l'entrepreneur. Les exigences de séparation physique sont indiquées dans l'exigence ES-357.	Secret	Non	Cette exigence s'applique à tous les membres du personnel de service, incluant les préposés à l'entretien qui ont accès à l'équipement relatif aux services d'approvisionnement en produits d'impression liés aux ATMT de SPC aux points de prestation de service de l'entrepreneur.
Personnel de l'entrepreneur pendant la phase de conception générale	Secret	Non	
Personnel de l'entrepreneur pendant la phase de conception détaillée	Secret	Non	
Personnel clé de l'entrepreneur identifié dans la DP aux fins d'évaluation	Secret	Non	Cette exigence sera utilisée pour l'évaluation des ressources clés dans le cadre de la réponse à la DP.
Bureau de soutien à l'intégration des applications de l'entrepreneur	Secret	Non	
Personnel du centre des opérations de sécurité (COS) de l'entrepreneur	Secret	Non	Il s'agit du personnel du COS
Personnel du centre des opérations de l'entrepreneur	Secret	Non	Il s'agit du personnel de l'entrepreneur ayant un accès privilégié, ce qui comprend le soutien de 2 ^e et de 3 ^e niveaux.
Personnel du bureau de service de l'entrepreneur	Secret	Non	Les utilisateurs continueront de faire appel à leurs bureaux de service de niveau 1 actuels. Le personnel des bureaux de service du Canada peut donc communiquer avec le personnel du bureau de service de l'entrepreneur.
Soutien de 4 ^e niveau du fabricant d'origine	s. o.	s. o.	L'entrepreneur doit obtenir l'approbation du responsable technique avant de fournir des données/renseignements sur la solution d'approvisionnement en produits d'impression liés aux ATMT au

			personnel de soutien de 4 ^e niveau du fabricant d'origine. Ces ressources n'auront pas un accès physique direct aux services de la solution d'approvisionnement en produits d'impression liés aux ATMT. Elles peuvent toutefois participer à la résolution de problèmes liés à leur niveau d'expertise avec des opérateurs de l'entrepreneur qui possèdent les attestations de sécurité requises et qui ont accès aux données. Si la ressource de soutien de 4 ^e niveau du fabricant d'origine se trouve aux points de prestation de service de l'entrepreneur, elles seront accompagnées par les opérateurs de l'entrepreneur détenteurs d'une attestation de sécurité appropriée. Par exemple : Microsoft Premier Support.
Personnel de livraison de l'équipement et des produits consommables.	s. o.	s. o.	L'entrepreneur doit prendre les mesures au préalable pour qu'une ressource qui ne possède pas l'attestation exigée soit accompagnée à son arrivée pour effectuer une livraison en vertu du contrat.

Tableau 2 : Exigences relatives à la cote de fiabilité de la GRC

Remarque : Les ressources qui ont accès à des DONNÉES PROTÉGÉES EXIGEANT UNE COTE DE FIABILITÉ DE LA GRC (CFG) devront détenir une attestation de SPAC (tableau 1) et une cote de fiabilité de la GRC.

Exigences relatives à la cote de fiabilité de la GRC		
Rôle ou fonction	Détails	Cote de fiabilité de la GRC requise
Accès physique à un endroit exigeant une cote de fiabilité de la GRC	Le personnel de l'entrepreneur ou du sous-traitant dont la fonction ou le rôle exige l'accès à un endroit où se trouvent des données protégées CFG. Ceci comprend toutes les cages de centres de données et toutes les autres zones où des données protégées CFG	Oui

	(format électronique ou papier) sont entreposées.	
Accès logique CFG et/ou accès à distance	Le personnel de l'entrepreneur ou du sous-traitant dont la fonction ou le rôle peut exiger l'accès, la récupération, la consultation, la manipulation, la destruction ou le transfert de données rotégées CFG, ou peut nuire à la disponibilité de ces données.	Oui
Gestion des justificatifs liés à la CFG	Tout employé de l'entrepreneur ou du sous-traitant qui contrôle les systèmes de gestion des justificatifs (p. ex. qui assume un rôle d'attribution des privilèges) pour les mécanismes de contrôle d'accès physique et logique ainsi que de détection des intrusions permettant de sauvegarder des endroits où sont situées physiquement des données protégées CFG (format électronique ou papier).	Oui

*** DÉFINITION DE DONNÉES PROTÉGÉES EXIGEANT UNE COTE DE FIABILITÉ DE LA GRC (CFG)**

Attestation liée à l'installation	Centres de données de l'entrepreneur	Centre des opérations de sécurité	Centres des opérations*
Autorisation de détenir des renseignements - Secret	Non	Oui	Non
Autorisation de détenir des renseignements – Protégé B	Oui	Oui	Oui
Autorisation de production	Oui	Oui	Oui
Lien électronique	Oui	Oui	Oui
SECOM	Non	Oui	Non

* Les endroits où sont situés les opérateurs de l'entrepreneur.



Pièce jointe 4.1 :

Produits d'impression des Appareils technologiques en milieu de travail

Cadre et méthode d'évaluation de l'Invitation à se qualifier

Le présent document a pour but d'expliquer comment la proposition technique du répondant sera évaluée.

Introduction

Ce document constitue les critères d'évaluation de l'invitation à se qualifier (IQ) pour les produits d'impression liés aux appareils technologiques en milieu de travail (ATMT) de Services partagés Canada (SPC). Ce document décrit les critères d'évaluation obligatoires (O) et cotés (C) de l'IQ pour les produits d'impression liés aux ATMT et apporte des précisions relatives aux exigences, à la notation et la pondération qui permettront d'identifier des répondants qualifiés qui passeront à la troisième étape du Processus d'approvisionnement collaboratif (PAC), c'est-à-dire l'examen et de l'amélioration des exigences (EAE).

Comme décrit dans l'introduction de l'IQ, il y a deux volets d'approvisionnement en produits d'impression liés aux ATMT : les services consultatifs en matière d'impression et les services d'impression gérés. SPC établit un mécanisme d'approvisionnement distinct pour chaque volet. Ces critères d'évaluation de l'IQ visent le volet des services d'impression gérés. Le processus d'approvisionnement des services consultatifs en matière d'impression sera décrit séparément sur achatsetventes.gc.ca à une date ultérieure.

REMARQUE:

LES RÉPONDANTS NE POURRONT PAS FAIRE PARTIE DU MÉCANISME D'APPROVISIONNEMENT DU VOLET SERVICES CONSULTATIFS EN MATIÈRE D'IMPRESSION ET DU VOLET SERVICES D'IMPRESSION GÉRÉS. ILS DEVRONT CHOISIR L'UN OU L'AUTRE.

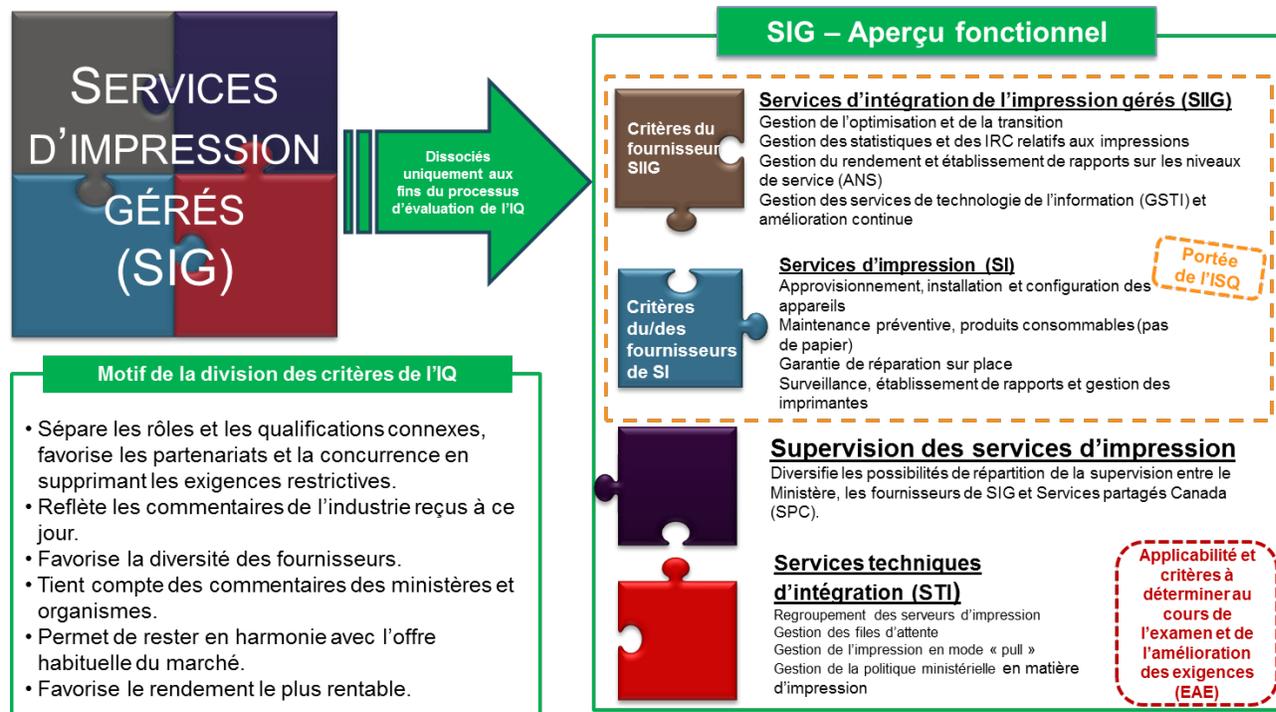
Le volet des services d'impression gérés permet aux ministères et aux organismes de passer un contrat avec un service d'impression entièrement géré figurant dans un catalogue de services d'impression gérés de SPC. Pour l'IQ, SPC qualifiera jusqu'à 5 répondants pour l'étape d'EAE. Jusqu'à 3 contrats et/ou arrangements en matière d'approvisionnement et/ou offres à commandes seront octroyés pour offrir les services d'impression gérés suivant la phase de demande de soumissions.

Il y aura des critères d'évaluation distincts qui permettront l'évaluation technique basée sur les rôles du volet des services d'impression gérés. La division des rôles et l'expérience reflète la rétroaction de l'industrie à ce jour, soutient la diversité des fournisseurs, prend en compte les commentaires des ministères et agences en encourageant le partenariat et la concurrence tout en respectant l'offre courante de mise en marché et en favorisant un bon rendement qualité-prix.

Critères d'évaluation technique basée sur les rôles

Durant la phase de consultation de l'industrie, SPC a compris qu'il existe des fournisseurs qui peuvent offrir toute la gamme de services d'un service d'impression géré et que d'autres établissent des partenariats, en tant que co-entreprise, entre un fournisseur qui se spécialise dans les services d'intégration de l'impression gérés et un autre dans les services d'impression, comme décrit par la Figure 1 - Rôles des services d'impression gérés. D'où la décision d'introduire des critères d'évaluation distincts pour les rôles de services d'intégration de l'impression gérés et en services d'impression, qui permettra d'offrir des critères d'évaluation qui supprimeront les exigences restrictives tout en encourageant le partenariat.

Figure 1 - Rôles des services d'impression gérés



SPC évaluera l'expérience d'un répondant en utilisant des critères d'évaluation pour les rôles de services d'impression gérés (SIG) suivants :

a) Services d'intégration de l'impression gérés (SIIG)

Les critères évalueront spécifiquement l'expérience, l'expertise et l'ampleur du fournisseur à offrir des services gérés des appareils d'impression, notamment, l'expérience clé dans la gestion d'une flotte d'appareils multiples, dans la prestation des services de gestion IT, dans la prestation de services de rapports et gouvernance, pour en nommer que quelques-uns.

b) Services d'impression (SI)

Les critères visent précisément à évaluer l'expérience, l'expertise et l'ampleur du fournisseur à offrir des services sur place pour les produits d'impression. Le sous-ensemble de l'expérience qui sera évalué est le nombre d'appareils déployés, la couverture géographique et le réseau disponible pour maintenir les appareils. Basé sur la rétroaction de l'industrie, les fournisseurs de services d'impression



n'offrent pas tous des services d'impression gérés. Conséquemment, ceci permettra aux fournisseurs qui se spécialisent dans les services sur place de s'associer et de répondre avec un fournisseur de services d'intégration de l'impression gérés pour cette IQ.

Règles d'évaluation

Étant donné que SPC a adopté l'approche de répartir les offres de services d'impression gérés (SIG) en des rôles de SIIG et des rôles de service d'impression (SI), un certain nombre de règles d'évaluation ont été indiquées ci-dessous pour expliquer comment les rôles sont évalués pour la réponse.

1) Fournisseur de SIIG

- a) Pour chaque exigence technique obligatoire, les fournisseurs de SIIG doivent démontrer qu'ils répondent à toutes les exigences techniques obligatoires.
- b) Pour chaque exigence technique cotée, les fournisseurs de SIIG devraient démontrer qu'ils répondent à toutes les exigences techniques cotées.
- c) Dans le tableau de la liste de clients et de clients cités en référence pour les services d'intégration de l'impression gérés, le fournisseur de SIIG ne doit énumérer que les clients avec qui il a conclu un contrat direct.
- d) Dans le tableau de la liste des contrats cités en référence pour les services d'intégration de l'impression gérés, le fournisseur de SIIG ne devrait énumérer que les clients avec qui il a conclu un contrat direct.

2) Fournisseur de SI

- a) Pour chaque exigence technique obligatoire, les fournisseurs de SI doivent démontrer qu'ils répondent à toutes les exigences techniques obligatoires.
- b) Pour chaque exigence technique cotée, les fournisseurs de SI devraient démontrer qu'ils répondent à toutes les exigences techniques cotées.
- c) Dans le tableau de la liste de clients et de clients cités en référence pour les services d'impression, le fournisseur de SI ne doit énumérer que les clients avec qui il a conclu un contrat direct.
- d) Dans le tableau de la liste des contrats cités en référence pour les services d'impression, le fournisseur de SI ne devrait énumérer que les clients avec qui il a conclu un contrat direct.

Critères d'évaluation technique:

La note cotée de l'évaluation technique sera calculée comme suit :

- Chaque critère coté technique sera noté individuellement.
- Les notes seront additionnées séparément pour les SIIG et les SI pour donner leur note totale respective.
- La note totale pour les SIIG et les SI sera pondérée selon le Tableau 1 - Tableau de notation et pondération afin de calculer le note pondérée pour les SIIG et les SI. Chaque note pondérée sera calculée et arrondie à la 2^e décimale.
- La note de l'IQ du répondant sera la somme de la note pondérée des SIIG et des SI.

La réponse technique devrait traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la réponse sera évaluée. Simplement répéter l'énoncé qui fait partie de l'IQ ne suffit pas.

Tableau 1 – Tableau de notation et pondération

Critères cotés	Critères	Fournis- seur SIIG – Points Max	% de la note totale	Critère	Fournisseur SI #1 – Points Max	Fournisseur SI #2 - Points Max (le cas échéant)	% de la note totale
Évaluation des renseignements fournis du répondant							
Appareils sous gestion – Canada	SIIG-R1	60	20%	PS-R1	60	60	20%
Appareils sous gestion du secteur public – Canada	SIIG-R2	60	20%	PS-R2	60	60	20%
Appareils sous gestion – Provinces et territoires				PS-R3	30	30	10%
Expertise, stratégie et méthodologie	SIIG-R4	50	16%	PS-R5	60	60	20%
Mesures de sécurité	SIIG-R5	20	7%				
Services de gestion	SIIG-R6	20	7%				
Sous-total des renseignements fournis du répondant	Sous-total du fournisseur de SIIG	210	70%	Sous-total du fournisseur de SI	210	210	70%
Évaluations fournies par les clients cités en référence							
Sous-total – Certificat de rendement – Notes individuelles	SIIG-R3	90	30%	PS-R4	90	90	30%
Note totale	Note totale du fournisseur de SIIG	300	100%	Note totale du fournisseur de SI	300	300	100%
					Note combinée¹ 300		
Note pondérée	Note pondérée du fournisseur de SIIG = Note totale du fournisseur de SIIG * 25 %			Note pondérée du fournisseur de SI = Note totale du fournisseur de SI * 75 %			
Note de l'IQ du répondant	Note pondérée du fournisseur de SIIG + Note pondérée du fournisseur de SI						

¹ Pour calculer note combinée du fournisseur de SI, un répondant qui propose un seul fournisseur de SI utilise 100 % des points du fournisseur de SI; sinon, un répondant qui propose deux fournisseurs de SI calcule la moyenne des notes totales des deux fournisseurs de SI.

Notation et pondération

La note de l'IQ du répondant est calculée comme suit : 25 % de la note totale du fournisseur de services d'intégration de l'impression gérés + 75 % de la note totale d'un unique fournisseur de services d'impression, si seulement un (1) fournisseur de services d'impression figure dans l'IQ.

Si deux (2) fournisseurs de services d'impression figurent dans l'IQ, la note de l'IQ du répondant est calculée comme suit : 25 % de la note du fournisseur de services d'intégration de l'impression gérés + 75 % de la moyenne combinée des notes totales des deux (2) fournisseurs de services d'impression.

Voici quelques exemples de notation et pondération qui représentent des situations qui pourraient se présenter dans une réponse à l'IQ. Les exemples comprennent quelques permutations pour le cas où le fournisseur des services d'intégration de l'impression gérés avec un seul fournisseur de services d'impression (répondants 2, 4 et 6) ou fournisseur des services d'intégration de l'impression gérés avec deux (2) fournisseur de services d'impression (répondants 1,3 et 5).

Calcul des points pour les critères cotés	Répondant #1			Répondant #2		Répondant #3			Répondant #4		Répondant #5			Répondant #6	
	F. de SIIG	F. de SI #1	F. de SI #2	F. de SIIG	F. de SI	F. de SIIG	F. de SI #1	F. de SI #2	F. de SIIG	F. de SI	F. de SIIG	F. de SI #1	F. de SI #2	F. de SIIG	F. de SI
	300/300 x25%	300/300 x75%	300/300 x75%	275/300 x25%	275/300 x 75%	250/300 x25%	225/300 x 75%	275/300 x75%	225/300 x25%	225/300 x 75%	200/300 x25%	225/300 x 75%	175/300 x 75%	175/300 x25%	175/300 x 75%
F. de SIIG	Moyenne des points des f. de SI #1 and #2		F. de SIIG	F. de SI	F. de SIIG	Moyenne des points des f. de SI #1 and #2		F. de SIIG	F. de SI	F. de SIIG	Moyenne des points des f. de SI #1 and #2		F. de SIIG	F. de SI	
75.00	225.00		68.75	206.25	62.50	187.50		56.25	168.75	50	150		43.75	131.25	
Pointage combiné	300			275		250			225		200			175	
Classement	1^{er}			2^e		3^e			4^e		5^e			6^e	

Les réponses seront classées en fonction des points reçus pour les critères d'évaluation techniques. La réponse ayant le nombre de points le plus élevé sera classée au premier rang; la réponse ayant le deuxième nombre de points le plus élevé sera classée au deuxième rang et ainsi de suite. Un répondant sera déclaré « qualifié » si les conditions aux points 4.4 et 4.5 de l'IQ sont respectées.

Selon cet exemple, les répondants 1, 2, 3, 4 et 5 sont les répondants qui ont eu les 5 meilleurs pointages. Le répondant 6 ne se sera pas classé.



1.1 – Services d'intégration de l'impression gérés (SIIG) – Critères d'évaluation obligatoires et cotés

Le répondant doit fournir la documentation nécessaire qui justifie sa conformité avec les critères d'évaluation obligatoires et cotés des services d'intégration de l'impression gérés. Chaque critère obligatoire doit être traité séparément. Les critères obligatoires sont évalués selon qu'ils sont respectés ou non (réussite ou échec). Le répondant doit répondre à tous les critères d'évaluation obligatoires précisés. S'il répond aux critères obligatoires, le répondant peut obtenir, pour la partie des critères d'évaluation cotés, des points supplémentaires s'il peut les justifier.

Le tableau de la liste des références et clients des services d'intégration de l'impression gérés qui se trouve à l'annexe A devrait contenir des renvois aux critères d'évaluation des tableaux de critères d'évaluation qui suivent. La première partie du tableau de la liste de clients des services d'intégration de l'impression gérés à l'annexe A doit contenir les quatre (4) références de clients requis au critère SIIG-O4. Ensuite, le répondant peut utiliser le tableau pour justifier les autres critères d'évaluation obligatoires et cotés requis. Dans ce contexte, la justification signifie que les renseignements fournis à l'annexe A peuvent être directement analysés, comme ils sont rédigés, sans interprétation, selon les caractéristiques de chacun de ces critères en utilisant la colonne de renvoi des critères. Si l'annexe A ne justifie pas entièrement l'un de ces critères obligatoires, la réponse sera alors considérée comme non conforme. Pour les critères cotés, l'annexe A doit entièrement les justifier pour obtenir le maximum de points; autrement, le répondant obtiendra seulement les points pour la partie des critères cotés qui sont justifiés selon l'échelle de points.

Si le nombre d'appareils doit être justifié, le répondant doit énumérer les clients individuels à l'annexe A pour inclure au moins 50 % du nombre d'appareils dans les critères SIIG-O1 et SIIG-C1, et inclure au moins 50 % du nombre d'appareils dans les critères SIIG-O2 et SIIG-C2. Pour le nombre d'appareils restants, le cas échéant, le répondant doit énumérer les contrats individuels, sans nommer le nom du client, à l'annexe A.1 – Tableau de la liste des contrats des services d'intégration de l'impression gérés. L'annexe A.1 peut être désignée par le répondant sous le nom d'un client dans la colonne de renvoi des critères pour justifier le nombre total d'appareils jusqu'à 100%.

L'annexe A.1 fait l'objet de la validation et/ou de la vérification de l'équipe d'évaluation de SPC ou de ses représentants, s'il y a lieu, et figure dans les critères cités en référence.



1.1.1 Appareils sous gestion – Canada

N°	1.1 Critères d'évaluation obligatoires et cotés des services d'intégration de l'impression gérés		
SIIG-O1	Critère obligatoire	Notation	Renvoi (Annexe A - Tableau de la liste des références et clients des SIIG et/ou Annexe A.1)
	<p>Au moment de la clôture des soumissions (IQ), le répondant doit avoir des appareils se trouvant et actuellement sous gestion² au Canada:</p> <p style="text-align: center;">Au moins 10 000 produits d'impression gérés</p> <p>Le répondant doit prouver sa conformité en présentant un ou plusieurs contrats qui sont en cours depuis au moins 6 mois au moment de la clôture des soumissions (IQ).</p>	Réussite ou échec	
SIIG-C1	Critère coté	Échelle de cotation	Renvoi (Annexe A - Tableau de la liste des références et clients des SIIG et/ou Annexe A.1)
	<p>Au moment de la clôture des soumissions (IQ), le répondant devrait avoir des appareils additionnels se trouvant et actuellement sous gestion² au Canada.</p> <p>Nombre maximal de points - 60 points</p>	<p>Entre 10 001 et 15 000 Produits d'impression gérés = 15 points</p> <p>Entre 15 001 et 20 000 Produits d'impression gérés = 30 points</p> <p>Entre 20 001 et 25 000 Produits d'impression gérés = 45 points</p> <p>Plus de 25 000 Produits d'impression gérés = 60 points</p>	

² Dans ce contexte, « appareils sous gestion » signifie que les dispositifs ont été fournis à un client à titre de service où le fournisseur assume entièrement la responsabilité et le contrôle de la gestion du cycle de vie des appareils.

Pour les appareils de services d'impression gérés, le service inclut l'élaboration des principes de conception, l'évaluation et l'optimisation, le déploiement, la gestion et l'entretien (y compris les pièces et les consommables sauf le papier) de l'environnement d'impression (y compris l'équipement existant de tiers si cela est requis) à l'aide de logiciels utilitaires et d'outils qui procurent une visibilité directe, un statut et des mesures de performance pour les appareils d'impression.



1.1.2 Appareils sous gestion – Fonction publique du Canada

N°	1.1.2 Critères d'évaluation obligatoires et cotés des services d'intégration de l'impression gérés		
SIIG-O2	<p align="center">Critère obligatoire</p>	<p align="center">Notation</p>	<p align="center">Renvoi (Annexe A - Tableau de la liste des références et clients des SIIG et/ou Annexe A.1)</p>
	<p>Au moment de la clôture des soumissions (IQ), le répondant doit avoir des appareils se trouvant et actuellement sous gestion³ à la fonction publique du Canada.</p> <p align="center">Au moins 5 000</p> <p align="center">Appareils utilisés par les services d'impression gérés</p> <p>Le répondant doit prouver sa conformité en présentant un ou plusieurs contrats qui sont en cours depuis au moins 6 mois au moment de la clôture des soumissions (IQ).</p>	<p align="center">Réussite ou échec</p>	
SIIG-C2	<p align="center">Critère coté</p>	<p align="center">Échelle de cotation</p>	<p align="center">Renvoi (Annexe A - Tableau de la liste des références et clients des SIIG et/ou Annexe A.1)</p>
	<p>Au moment de la clôture des soumissions (IQ), le répondant devrait avoir des appareils additionnels se trouvant au Canada et actuellement sous gestion³ à la fonction publique du Canada.</p> <p align="center">Nombre maximal de points - 60 points</p>	<p>Entre 5 001 et 10 000 Produits d'impression gérés = 15 points</p> <p>Entre 10 001 et 15 000 Produits d'impression gérés = 30 points</p> <p>Entre 15 001 et 20 000 Produits d'impression gérés = 45 points</p> <p>Plus de 20 000 Produits d'impression gérés = 60 points</p>	

³ Dans ce contexte, « appareils sous gestion » signifie que les dispositifs ont été fournis à un client à titre de service où le fournisseur assume entièrement la responsabilité et le contrôle de la gestion du cycle de vie des appareils.

Pour les appareils de services d'impression gérés, le service inclut l'élaboration des principes de conception, l'évaluation et l'optimisation, le déploiement, la gestion et l'entretien (y compris les pièces et les consommables sauf le papier) de l'environnement d'impression (y compris l'équipement existant de tiers si cela est requis) à l'aide de logiciels utilitaires et d'outils qui procurent une visibilité directe, un statut et des mesures de performance pour les appareils d'impression.



1.1.3 Certificat de rendement – Satisfaction globale

SPC met en place une démarche pour cet achat ou cette demande de soumissions qui lui permet de s'assurer que le rendement antérieur des fournisseurs est pris en compte et minutieusement évalué avant de conclure certains nouveaux contrats. Le gouvernement peut donc s'appuyer sur le rendement antérieur des fournisseurs pour établir leur fiabilité.

Selon la démarche, dans le cadre de l'évaluation des capacités techniques et professionnelles d'un fournisseur, les autorités contractantes doivent s'assurer que toute incapacité du fournisseur à offrir un rendement satisfaisant au cours de contrats antérieurs est prise en compte dans l'évaluation du respect de certaines normes minimales de fiabilité pour lesdits contrats. Le Canada pourrait réévaluer la fiabilité en fonction du rendement antérieur avant certains points clés de ce processus d'approvisionnement. Par conséquent, il se peut que les fournisseurs soient invités à mettre à jour les preuves fournies afin de rendre compte d'un rendement plus récent dans le cadre de nouveaux contrats ou de contrats existants (ou de confirmer que rien n'a changé).

Les répondants doivent traiter avec 2 clients afin de remplir et soumettre à SPC un Certificat de rendement – Satisfaction globale (figurant à Annexe C) basé sur la grille d'évaluation du rendement antérieur (figurant à Annexe D). La grille d'évaluation sera utilisée par le client pour remplir le Certificat de rendement – Satisfaction globale, en ce qui concerne les mesures combinées suivantes : la qualité technique du produit ou du service; le coût global du projet; le calendrier général du projet; et la gestion des opérations et les relations commerciales du projet. Si les noms des deux clients ne figurent pas à l'annexe A, le répondant doit les ajouter.

Le client cité comme référence qui fournit le Certificat de rendement – Satisfaction globale doit transmettre son certificat à SPC à l'adresse SSC.consultation-consultation.SPC@canada.ca par la date de la clôture des soumissions de l'IQ.

En soumettant une réponse, le répondant atteste qu'il a travaillé avec ses deux clients nommés dans le renvoi aux critères de SIIG-O4, et les a invités à transmettre les Certificats de rendement – Satisfaction globale à SPC avant la date de clôture de l'IQ.

Si SPC ne reçoit pas le Certificat de rendement – Satisfaction globale directement des clients des répondants avant la date de clôture de l'IQ, l'autorité contractante communiquera avec les clients du répondant par écrit à l'adresse courriel fournie par le répondant et lui allouera cinq jours ouvrables pour répondre au Canada. Cette possibilité ne sera offerte aux répondants qu'une fois par client cité en référence. Si la réponse se fait toujours attendre, le répondant sera considéré comme non conforme.



N°	1.1.3 Critères d'évaluation obligatoires des services d'intégration de l'impression gérés		
SIIG-03	Critère obligatoire	Notation	Renvoi (Annexe A - Tableau de la liste des références et clients des SIIG)
	<p>Au moins deux (2) clients figurant dans le tableau de la liste de clients des services d'impression doivent fournir à l'adresse SSC.consultation-consultation.SPC@canada.ca, d'ici à la date de la clôture des soumissions de l'IQ, un Certificat de rendement – Satisfaction globale en ce qui a trait aux mesures suivantes en ce qui a trait aux mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Qualité technique du produit ou du serviceb) Coût du projetc) Calendrier du projetd) Gestion des opérations et relations commerciales du projet <p>Pour se conformer à ce critère, les 2 Certificats de rendement – Satisfaction globale (figurant à l'Annexe C) doivent avoir indiqué une déclaration de satisfaction globale à l'option A du formulaire. Les répondants seront non conformes, si l'un des Certificats de rendement des deux clients comprend l'option B sur le formulaire rempli avec les raisons de la non-certification selon la grille d'évaluation figurant à l'annexe D.</p>	Réussite ou échec	



1.1.4 Services d'intégration de l'impression gérés – Références de clients

Le répondant doit utiliser le tableau de la liste des références et clients des services d'intégration de l'impression gérés, figurant à l'Annexe A, pour énumérer les références des clients. Durant le processus d'évaluation des réponses, SPC pourrait communiquer avec toutes, quelques-unes ou une référence afin de valider l'information contenu dans la réponse.

N°	1.1.4 Critères d'évaluation obligatoires des services d'intégration de l'impression gérés''		
SIIG-O4	Critère obligatoire	Notation	Renvoi (Annexe A - Tableau de la liste des références et clients des SIIG)
	<p>Le répondant doit fournir 4 références de clients canadiens qui utilisent des services d'impression gérés, dont le contrat est en cours au moment de la clôture des soumissions (IQ), dont la valeur totale du contrat est d'au moins 3 millions de dollars pour la portion s'appliquant aux services d'impression gérés incluant la valeur des appareils d'impression.</p> <p>L'une des 4 références de client doit avoir au moins 50 emplacements répartis dans au moins 10 villes, dans au moins trois (3) provinces au Canada.</p> <p>L'une des 4 références de clients doit provenir du secteur public.</p> <p>Le répondant doit prouver sa conformité en présentant un ou plusieurs contrats qui sont en cours depuis au moins 6 mois au moment de la clôture des soumissions (IQ)</p>	Réussite ou échec	



1.1.5 Certificat de rendement - Notes individuelles

Le Canada communiquera de façon aléatoire avec des clients du répondant à partir du tableau de la liste des références et clients des services d'intégration de l'impression gérés, figurant à l'Annexe A et leur fourniront l'Annexe E – Certificat de rendement – Notes individuelles et l'Annexe F – Grille d'évaluation du rendement antérieur. La grille d'évaluation devrait être utilisée par le client du répondant pour remplir le Certificat de rendement – Notes individuelles.

Le client qui fournit le Certificat de rendement – Notes individuelles devrait transmettre son certificat à SPC à l'adresse SSC.consultation-consultation.SPC@canada.ca avant la date limite précisée dans la lettre de sollicitation de la référence du client.

N°	1.1.5 Critères d'évaluation cotés des services d'intégration de l'impression gérés	
SIIG-C3	Critère coté	Échelle de cotation
	<p>Le Canada communiquera de façon aléatoire avec des clients figurant sur le tableau de la liste des références et clients des services d'intégration de l'impression gérés (Annexe A); et ce afin d'obtenir 2 Certificats de rendement – Notes individuelles (Annexe E) pour les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fiabilité b) Coût du projet c) Exactitude de la commande d) Livraison et calendriers e) Qualité f) Relations commerciales g) Employés h) Soutien à la clientèle i) Réceptivité <p>Note minimale par certificat du client : 25 points Note maximale par certificat du client : 45 points Note maximale pour deux certificats de client : 90 points</p>	<p>Pour chaque mesure d'un critère coté:</p> <ul style="list-style-type: none"> Insatisfaisant : 0 point Faible : 2 points Satisfaisant : 3 points Très bon : 4 points Exceptionnel : 5 points <p>Chacun des deux certificats doit avoir un nombre minimum de 25 points, sinon ce certificat sera jugé irrecevable et la note de 0 lui sera attribuée.</p>



1.1.6 Expertise, stratégie et méthodologie

La grille d'évaluation du niveau de compréhension et d'exhaustivité (exceptionnel, complet, adéquat, faible et insuffisant) qui se trouve à l'Annexe G sera utilisée pour évaluer le critère coté SIIG-C4.

1.1.6 Critères d'évaluation cotés des services d'intégration de l'impression gérés			
N°	Critère coté	Échelle de cotation	Renvoi (Annexe A - Tableau de la liste des références et clients des SIIG et/ou Annexe A.1)
SIIG-C4	<p>À partir des références de clients figurant sur le tableau de la liste des références et clients des services d'intégration de l'impression gérés (Annexe A) et/ou le tableau de la liste des contrats des services d'intégration de l'impression gérés (Annexe A.1), le répondant devrait démontrer son expertise, sa stratégie et sa méthodologie dans chacun des cinq (5) domaines de gestion des programmes d'impression suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Gouvernance du fournisseur et gestion du changement. b) Transition des services et des opérations dans des environnements à fournisseurs multiples et des environnements à clients multiples. c) Analyse comparative et réalisation des avantages. d) Utilisation d'outils et de normes technologiques afin d'atteindre l'excellence du rendement et l'amélioration continue en ce qui a trait à la flexibilité et à l'adaptabilité organisationnelles internes et externes. e) Services de contenu gérés. <p>Nombre maximal de points - 50 points</p>	<p>Niveau démontré de compréhension et d'exhaustivité de la grille figurant à l'Annexe G pour chacun des cinq (5) domaines:</p> <ul style="list-style-type: none"> Exceptionnel 10 points Complet 7,5 points Adéquat 5 points Faible 2,5 points Insuffisant 0 point 	

1.1.7 Aperçu des mesures de sécurité

La grille d'évaluation du niveau de compréhension et d'exhaustivité (exceptionnel, complet, adéquat, faible et insuffisant) qui se trouve à l'Annexe G sera utilisée pour évaluer le critère coté SIIG-C5.

1.1.7 Critères d'évaluation cotés des services d'intégration de l'impression gérés			
N°	Critère coté	Échelle de cotation	Renvoi (Annexe A - Tableau de la liste des références et clients des SIIG et/ou Annexe A.1)
SIIG-C5	<p>À partir des références de clients figurant sur le tableau de la liste des références et clients des services d'intégration de l'impression gérés (Annexe A) et/ou le tableau de la liste des contrats des services d'intégration de l'impression gérés (Annexe A.1), le répondant devrait donner un aperçu de son expérience en ce qui a trait aux mesures de sécurité mises en œuvre dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sécurité des appareils b) Sécurité de l'information c) Sécurité du réseau, dont l'ouverture de session, la surveillance et l'audit d) Processus d'évaluation de la sécurité et autorisation <p>Nombre maximal de points - 20 points</p>	<p>Niveau démontré de compréhension et d'exhaustivité de la grille figurant à l'Annexe G pour chacun des 4 domaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> Exceptionnel 5 points Complet 4 points Adéquat 3 points Faible 2 points Insuffisant 0 point 	

1.1.8 Capacités techniques

La grille d'évaluation du niveau de compréhension et d'exhaustivité (exceptionnel, complet, adéquat, faible et insuffisant) qui se trouve à l'Annexe G sera utilisée pour évaluer le critère coté SSIG-C6.

N°	1.1.8 Critères d'évaluation cotés des services d'intégration de l'impression gérés		
SIIG-C6	Critère coté	Échelle de cotation	Renvoi (Annexe A - Tableau de la liste des références et clients des SIIG et/ou Annexe A.1)
	<p>À partir des références de clients figurant sur le tableau de la liste des références et clients des services d'intégration de l'impression gérés (Annexe A) et/ou le tableau de la liste des contrats des services d'intégration de l'impression gérés (Annexe A.1), le répondant devrait fournir des exemples de projet et des éléments de preuve de projets mis en œuvre et opérationnels dans les 4 domaines d'opérations d'impression suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Gestion et surveillance des appareils et établissement de rapports b) Évaluation et méthodologie d'optimisation de l'impression c) Approvisionnement, gestion optimale et établissements de rapports de gestion des services d'impression gérés d) Organisation de la prestation des services et des services après-vente y compris la logistique et le recours à des partenaires intermédiaires. <p>Les preuves comprennent une description de la méthodologie et des outils utilisés.</p> <p>Nombre maximal de points - 20 points</p>	<p>Niveau démontré de compréhension et d'exhaustivité de la grille figurant à l'Annexe G pour chacun des 4 domaines :</p> <p>Exceptionnel 5 points Complet 4 points Adéquat 3 points Faible 2 points Insuffisant 0 point</p>	



1.2 – Services d'impression – Critères d'évaluation obligatoires et cotés

Le répondant doit fournir la documentation nécessaire qui justifie sa conformité avec les critères d'évaluation obligatoires et cotés des services d'impression. Chaque critère obligatoire doit être traité séparément. Les critères obligatoires sont évalués selon qu'ils sont respectés ou non (réussite ou échec). Le répondant doit répondre à tous les critères d'évaluation obligatoires précisés. S'il répond aux critères obligatoires, le répondant peut obtenir, pour la partie des critères d'évaluation cotés, des points supplémentaires s'il peut les justifier.

Le tableau de la liste des références et clients des services d'impression qui se trouve à l'Annexe B devrait contenir des renvois aux critères d'évaluation des tableaux de critères d'évaluation qui suivent. La première partie du tableau de la liste de clients des services d'impression à l'annexe B doit contenir les 4 références de clients requises pour le critère SI-O4. Ensuite, le répondant peut utiliser le tableau pour justifier les autres critères d'évaluation obligatoires et cotés requis. Dans ce contexte, la justification signifie que les renseignements fournis à l'annexe B peuvent être directement analysés, comme ils sont rédigés, sans interprétation, selon les caractéristiques de chacun de ces critères en utilisant la colonne de renvoi des critères. Si l'annexe B ne justifie pas entièrement l'un de ces critères obligatoires, la réponse sera alors considérée comme non conforme. Pour les critères cotés, l'annexe B doit entièrement les justifier pour obtenir le maximum de points; autrement, le répondant obtiendra seulement les points pour la partie des critères cotés qui sont justifiés selon l'échelle de points.

Si le nombre d'appareils doit être justifié, le répondant doit énumérer les clients individuels à l'annexe B pour inclure au moins 50 % du nombre d'appareils dans les critères SI-O1 et SI-C1, et inclure au moins 50 % du nombre d'appareils dans le critère SI-C2. Pour le nombre d'appareils restants, le cas échéant, le répondant doit énumérer les contrats individuels, sans nommer le nom du client, à l'annexe B.1 – Tableau de la liste des contrats des services d'impression. L'annexe B.1 peut être désignée par le répondant sous le nom d'un client dans la colonne de renvoi des critères pour justifier le nombre total d'appareils jusqu'à 100%.

L'annexe B.1 fait l'objet de la validation et/ou de la vérification de l'équipe d'évaluation de SPC ou de ses représentants, s'il y a lieu, et figure dans les critères cités en référence.

1.2.1 Appareils sous gestion – Canada

1.2.1 Critères d'évaluation obligatoires et cotés des services d'impression			
SI-O1	Critère obligatoire	Notation	Renvoi (Annexe B - Tableau de la liste des références et clients des SI et/ou Annexe B.1)
	<p>Au moment de la clôture des soumissions (IQ), le répondant doit avoir au moins 45 000 Appareils d'impression⁴ se trouvant au Canada et actuellement sous gestion⁵ au Canada.</p> <p>Le répondant doit prouver sa conformité en présentant un ou plusieurs contrats qui sont en cours depuis au moins 6 mois au moment de la clôture des soumissions (IQ).</p>	Réussite ou échec	
SI-C1	Critère coté	Échelle de cotation	Renvoi (Annexe B - Tableau de la liste des références et clients des SI et/ou Annexe B.1)
	<p>Au moment de la clôture des soumissions (IQ), le répondant devrait avoir des Appareils d'impression additionnels se trouvant au Canada et actuellement sous gestion au Canada.</p> <p>Nombre maximal de points - 60 points</p>	<p>Entre 45 001 et 60 000 Appareils d'impression = 15 points</p> <p>Entre 60 001 et 75 000 Appareils d'impression = 30 points</p> <p>Entre 75 001 et 90 000 Appareils d'impression = 45 points</p> <p>Plus de 90 000 Appareils d'impression = 60 points</p>	

⁴ Aux fins de l'évaluation, un appareil d'impression qui est un appareil multifonctions équivalra à trois appareils d'impression.

⁵ Dans ce contexte, « appareil sous gestion » signifie que le dispositif a été fourni au client. Le dispositif doit :

- être couvert par une garantie (réparation des bris) et un contrat de service comprenant l'entretien préventif (y compris les pièces) effectué sur place par un employé du fournisseur de services d'impression, ainsi que les consommables;
- être fourni dans le cadre de services d'impression gérés comme il est défini à l'annexe C.



1.2.2 Appareils sous gestion – Fonction publique du Canada

1.2.2 Critères d'évaluation obligatoires et cotés des services d'impression			
N°	Critère coté	Échelle de cotation	Renvoi (Annexe B - Tableau de la liste des références et clients des SI et/ou Annexe B.1)
SI-C2	<p>Au moment de la clôture des soumissions (IQ), le répondant devrait avoir des Appareils d'impression⁶ se trouvant au Canada, au sein de la fonction publique du Canada actuellement sous gestion⁷ au Canada.</p> <p>Le répondant doit prouver sa conformité en présentant un ou plusieurs contrats qui sont en cours depuis au moins 6 mois au moment de la clôture des soumissions (IQ).</p> <p>Nombre maximal de points - 60 points</p>	<p>Entre 5 001 et 10 000 Appareils d'impression = 15 points</p> <p>Entre 10 001 et 15 000 Appareils d'impression = 30 points</p> <p>Entre 15 001 et 20 000 Appareils d'impression = 45 points</p> <p>Plus de 20 000 Appareils d'impression = 60 points</p>	

⁶ Pour les fins d'évaluation, un Appareil d'impression qui est un appareil multifonctions comptera pour 3 Appareils d'impression.

⁷ Dans ce contexte, « appareil sous gestion » signifie que le dispositif a été fourni au client. Le dispositif doit :

- être couvert par une garantie (réparation des bris) et un contrat de service comprenant l'entretien préventif (y compris les pièces) effectué sur place par un employé du fournisseur de services d'impression, ainsi que les consommables;
- être fournis dans le cadre de services d'impression gérés.

1.2.3 Appareils sous gestion – Provinces et territoires du canadiens

N°	1.2.3 Critères d'évaluation obligatoires et cotés des services d'impression		
SI-O2	Critère obligatoire	Notation	Renvoi (Annexe B - Tableau de la liste des références et clients des SI et/ou Annexe B.1)
	<p>Au moment de la clôture des soumissions (IQ), le répondant doit avoir des Appareils d'impression sous gestion⁸ dans au moins 10 des 13 provinces et territoires canadiens.</p> <p>Le répondant doit prouver sa conformité en présentant un ou plusieurs contrats qui sont en cours depuis au moins 6 mois au moment de la clôture des soumissions (IQ).</p>	Réussite ou échec	
SI-C3	Critère coté	Échelle de cotation	Renvoi (Annexe B - Tableau de la liste des références et clients des SI et/ou Annexe B.1)
	<p>Au moment de la clôture des soumissions (IQ), le répondant devrait avoir des Appareils d'impression sous gestion dans les provinces et les territoires canadiens.</p> <p>Le répondant doit prouver sa conformité en présentant un ou plusieurs contrats qui sont en cours depuis au moins 6 mois au moment de la clôture des soumissions (IQ).</p> <p>Nombre maximal de points - 30 points</p>	<p>Pour les provinces ou les territoires :</p> <p>11 de 13 = 10 points</p> <p>12 de 13 = 20 points</p> <p>13 de 13 = 30 points</p>	

⁸ Dans ce contexte, « appareil sous gestion » signifie que le dispositif a été fourni au client. Le dispositif doit :

- être couvert par une garantie (réparation des bris) et un contrat de service comprenant l'entretien préventif (y compris les pièces) effectué sur place par un employé du fournisseur de services d'impression, ainsi que les consommables;
- être fournis dans le cadre de services d'impression gérés.



1.2.4 Certificat de rendement – Satisfaction globale

SPC met en place une démarche pour cet achat ou cette demande de soumissions qui lui permet de s'assurer que le rendement antérieur des fournisseurs est pris en compte et minutieusement évalué avant de conclure certains nouveaux contrats. Le gouvernement peut donc s'appuyer sur le rendement antérieur des fournisseurs pour établir leur fiabilité.

Selon la démarche, dans le cadre de l'évaluation des capacités techniques et professionnelles d'un fournisseur, les autorités contractantes doivent s'assurer que toute incapacité du fournisseur à offrir un rendement satisfaisant au cours de contrats antérieurs est prise en compte dans l'évaluation du respect de certaines normes minimales de fiabilité pour lesdits contrats. Le Canada pourrait réévaluer la fiabilité en fonction du rendement antérieur avant certains points clés de ce processus d'approvisionnement. Par conséquent, il se peut que les fournisseurs soient invités à mettre à jour les preuves fournies afin de rendre compte d'un rendement plus récent dans le cadre de nouveaux contrats ou de contrats existants (ou de confirmer que rien n'a changé).

Les répondants doivent traiter avec 2 clients afin de remplir et soumettre à SPC un Certificat de rendement – Satisfaction globale (figurant à Annexe C) basé sur la grille d'évaluation du rendement antérieur (figurant à Annexe D). La grille d'évaluation sera utilisée par le client pour remplir le Certificat de rendement – Satisfaction globale, en ce qui concerne les mesures combinées suivantes : la qualité technique du produit ou du service; le coût global du projet; le calendrier général du projet; et la gestion des opérations et les relations commerciales du projet. Si les noms des deux clients ne figurent pas à l'annexe A, le répondant doit les ajouter.

Le client cité comme référence qui fournit le Certificat de rendement – Satisfaction globale doit transmettre son certificat à SPC à l'adresse SSC.consultation-consultation.SPC@canada.ca par la date de la clôture des soumissions de l'IQ.

En soumettant une réponse, le répondant atteste qu'il a travaillé avec ses deux clients nommés dans le renvoi aux critères de SI-O3, et les a invités à transmettre les Certificats de rendement – Satisfaction globale à SPC avant la date de clôture de l'IQ.

Si SPC ne reçoit pas le Certificat de rendement – Satisfaction globale directement des clients des répondants avant la date de clôture de l'IQ, l'autorité contractante communiquera avec les clients du répondant par écrit à l'adresse courriel fournie par le répondant et lui allouera cinq jours ouvrables pour répondre au Canada. Cette possibilité ne sera offerte aux répondants qu'une fois par client cité en référence. Si la réponse se fait toujours attendre, le répondant sera considéré comme non conforme.



N°	1.2.4 Critères d'évaluation obligatoires des services d'impression	
SI-O3	Critère obligatoire	Notation
	<p>Au moins deux (2) clients figurant dans le tableau de la liste de clients des services d'impression doivent fournir à l'adresse SSC.consultation-consultation.SPC@canada.ca, d'ici à la date de la clôture des soumissions de l'IQ, un Certificat de rendement – Satisfaction globale en ce qui a trait aux mesures suivantes en ce qui a trait aux mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Qualité technique du produit ou du serviceb) Coût du projetc) Calendrier du projetd) Gestion des opérations et relations commerciales du projet <p>Pour se conformer à ce critère, les 2 Certificats de rendement – Satisfaction globale (figurant à l'Annexe C) doivent avoir indiqué une déclaration de satisfaction globale à l'option A du formulaire. Les répondants seront non conformes, si l'un des Certificats de rendement des deux clients comprend l'option B sur le formulaire rempli avec les raisons de la non-certification selon la grille d'évaluation figurant à l'annexe D.</p> <p>Remarque : lorsque que les SIIG et les SI sont la même entité nommée, les deux Certificats de rendement – Satisfaction globale des SIIG peuvent être utilisés pour les SI, tant que les clients des contrats de certificats sont désignés comme client dans le tableau de la liste de clients et de clients cités en référence des services d'intégration de l'impression gérés et le tableau de la liste de clients et de clients cités en référence des services d'impression.</p>	Réussite ou échec

1.2.5 Références de clients

Le répondant doit utiliser le tableau de la liste des références et clients des services d'impression, figurant à l'Annexe B, pour énumérer les références des clients. Durant le processus d'évaluation des soumissions, SPC pourrait communiquer avec toutes, quelques-unes ou une référence afin de valider l'information contenu dans la soumission.

N°	1.2.5 Critères d'évaluation obligatoires des services d'impression		
SI-O4	Critère obligatoire	Notation	Renvoi (Annexe B - Tableau de la liste des références et clients des SI
	<p>Le répondant doit fournir 4 références de clients canadiens qui ont des appareils d'impression sous gestion⁹ au moment de la clôture des soumissions (IQ), dont la valeur totale du contrat est d'au moins 5 millions de dollars.</p> <p>L'une des 4 références de client doit avoir au moins 50 emplacements répartis dans au moins 10 villes dans au moins trois (3) provinces au Canada.</p> <p>L'une des 4 références de client doit provenir du secteur public.</p> <p>Le répondant doit prouver sa conformité en présentant un ou plusieurs contrats qui sont en cours depuis au moins 6 mois au moment de la clôture des soumissions (IQ).</p> <p>Remarque : lorsque que les SIIG et les SI sont la même entité nommée, les quatre clients canadiens cités en référence des SIIG peuvent être utilisés pour les SI, tant que les clients cités en références sont désignés comme clients cités en référence dans le tableau de la liste de clients et de clients cités en référence des services d'intégration de l'impression gérés et le tableau de la liste de clients et de clients cités en référence des services d'impression.</p>	Réussite ou échec	

⁹ Dans ce contexte, « appareil sous gestion » signifie que le dispositif a été fourni au client. Le dispositif doit :

- être couvert par une garantie (réparation des bris) et un contrat de service comprenant l'entretien préventif (y compris les pièces) effectué sur place par un employé du fournisseur de services d'impression, ainsi que les consommables;
- être fournis dans le cadre de services d'impression gérés.



1.2.6 Certificat de rendement - Notes individuelles

Le Canada communiquera de façon aléatoire avec des clients du répondant à partir du tableau de la liste des références et clients des services d'impression, figurant à l'Annexe B et leur fourniront l'Annexe E – Certificat de rendement – Notes individuelles et l'Annexe F – Grille d'évaluation du rendement antérieur. La grille d'évaluation devrait être utilisée par le client du répondant pour remplir le Certificat de rendement – Notes individuelles.

Le client qui fournit le Certificat de rendement – Notes individuelles devrait transmettre son certificat à SPC à l'adresse SSC.consultation-consultation.SPC@canada.ca avant la date limite précisée dans la lettre de sollicitation de la référence du client.

N°	1.2.6 Critères d'évaluation cotés des services d'impression	
SI-C4	Critère coté	Échelle de cotation
	<p>Le Canada communiquera de façon aléatoire avec des clients figurant sur le tableau de la liste des références et clients des services d'impression (Annexe B); et ce afin d'obtenir 2 Certificats de rendement – Notes individuelles (Annexe E) pour les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fiabilité b) Coût du projet c) Exactitude de la commande d) Livraison et calendriers e) Qualité f) Relations commerciales g) Employés h) Soutien à la clientèle i) Réceptivité <p>Note minimale par certificat du client : 25 points Note maximale par certificat du client : 45 points Note maximale pour deux certificats de client : 90 points</p>	<p>Pour chaque mesure d'un critère coté :</p> <ul style="list-style-type: none"> Insatisfaisant : 0 point Faible : 2 points Satisfaisant : 3 points Très bon : 4 points Exceptionnel : 5 points <p>Chacun des deux certificats doit avoir un nombre minimum de 25 points, sinon ce certificat sera jugé irrecevable et la note de 0 lui sera attribuée.</p>

1.2.7 Expertise, stratégie et méthodologie

La grille d'évaluation du niveau de compréhension et d'exhaustivité (exceptionnel, complet, adéquat, faible et insuffisant) qui se trouve à l'Annexe G sera utilisée pour évaluer le critère coté SI-C5.

1.2.7 Critères d'évaluation cotés des services d'impression			
N°	Critère coté	Échelle de cotation	Renvoi (Annexe B - Tableau de la liste des références et clients des SI et/ou Annexe B.1)
SI-C5	<p>À partir des références de clients figurant sur le tableau de la liste des références et clients des services d'impression (Annexe B) et/ou le tableau de la liste des contrats des services d'impression (Annexe B.1), le répondant devrait démontrer son expertise, sa stratégie et sa méthodologie dans chacun des 6 domaines suivants :</p> <p>a) Méthodes d'évaluation et d'optimisation utilisées pour permettre de rencontrer les exigences d'affaires d'un client pour son environnement d'impression</p> <p>b) Processus de transition dans l'environnement d'impression d'un client</p> <p>c) Gestion et gouvernance du fournisseur concernant les sous-traitants</p> <p>d) Capacités, mesures et méthodes en sécurité entourant un environnement d'impression</p> <p>e) Amélioration continue.</p> <p>f) Services de contenu gérés.</p> <p>Nombre maximal de points - 60 points</p>	<p>Niveau démontré de compréhension et d'exhaustivité de la grille figurant à l'Annexe H pour chacun des cinq (5) domaines:</p> <p>Exceptionnel 10 points</p> <p>Complet 8 points</p> <p>Adéquat 6 points</p> <p>Faible 4 points</p> <p>Insuffisant 0 point</p>	

ANNEXE A – Tableau de la liste des références et clients des services d’intégration de l’impression gérés (SIIG-01, 02, 03, 04 et SIIG-C1, C2, C3, C4, C5 and C6)

Fournir les coordonnées de suffisamment de personnes-ressources de clients pour justifier les critères obligatoires et cotés. Des exemples sont fournis dans le tableau ci-dessous.

#	Coordonnées de la personne-ressource des quatre (4) clients en référence et des clients additionnels Privé/public ^(I) Géré ^(II)	Contrat				Données sur les produits d'impression gérés Mesures de l'ANS Services	Fabricants d'impressions pris en charge ^(III)	Services gérés (Provinces, villes et emplacements) ^(IV)
		Valeur totale du contrat Initial/ renouvelé	Date de début	Date de fin	Années d'option			
1.	Référence client #1 : Société Inc. (privée) Services d'impression gérés Denis Gauthier DPI 123, rue Ville Ville (Province) 111-111-1111 DGauthier@société.ca Description du projet :	Nom du projet : VTC = 18 millions de dollars Renouvellement	1 ^{er} janv. 2013	31 déc .2018	3 x 1 an	<u>Données sur le service :</u> 50 000 utilisateurs 150 emplacements 5 000 appareils 1 million d'impressions <u>Mesures de l'ANS :</u> X % de résolution des problèmes dès le 1 ^{er} appel pour x % des appels <u>Services :</u> Bureau de dépannage (Bilingue, tous les jours, 24 heures sur 24) Soutien sur place (4 heures) Garantie Consommables	Imprimantes ABC Imprimantes DEF Imprimantes GHI	Canada (50) Ontario Québec Alberta Nunavut
2.	Référence client #2 :							
3.	Référence client #3 :							
4.	Référence client #4 :							
5.	Client additionnel #5 :							
Définitions du tableau de la liste de clients (I) Privé ou public – Classez le client par client du secteur privé ou client du secteur public – Consultez les Définitions (II) Produits d'impression gérés– Consultez les définitions. (III) Fabricants pris en charge : Indiquez les appareils d'impression de fabricants d'équipement d'origine tiers que vous prenez en charge pour le client. (IV) Emplacements géographiques où le fournisseur offre les services au client. Par souci de clarté, plusieurs immeubles situés dans la même ville sont considérés comme une seule et même région desservie. Dans ce tableau, indiquez les emplacements par ville (et province).								

ANNEXE A.1. – Tableau de la liste de contrats des services d'intégration de l'impression gérés

(SIIG-O1 et O2 et SIIG-C1, C2, C4, C5, C6)

Fournir suffisamment de renseignements sur les contrats pour justifier les critères obligatoires et cotés. Des exemples sont fournis dans le tableau ci-dessous.

Secteur privé/public ^(I)	Contrat			Nombre d'appareils d'impression gérés ^(II)
	Numéro du contrat	Date de début	Date de fin	
Secteur public	001	1 ^{er} janvier 2013	31 décembre 2018	10
Secteur public	008	1 ^{er} janvier 2014	31 décembre 2019	120
Secteur public	035	1 ^{er} avril 2013	31 mars 2017	35
a) Sous-total secteur public :				165
Secteur privé	004	1 ^{er} novembre 2011	31 octobre 2016	20
Secteur privé	550	1 ^{er} avril 2010	31 mars 2018	15
Secteur privé	820	1 ^{er} janvier 2012	31 décembre 2016	90
b) Sous-total secteur privé :				125
c) Total général (a+b) :				290
Définitions du tableau de la liste de contrats				
(I)	Secteur privé ou public – Classez le client par client du secteur privé ou client du secteur public – Consultez les Définitions			
(II)	Produits d'impression gérés– Consultez les définitions.			

ANNEXE B – Tableau de la liste des références et clients des services d'impression (SI-O1, O2, O3, O4, et SI-C1, C2, C3, C4 et C5)

Fournir les coordonnées de suffisamment de personnes-ressources de clients pour justifier les critères obligatoires et cotés. Des exemples sont fournis dans le tableau ci-dessous.

#	Coordonnées de la personne-ressource des quatre (4) clients en référence et des clients additionnels Privé/public ^(I) Géré ^(II)	Contrat				Données sur les Appareils d'impression et les services d'impression gérés Mesures de l'ANS Services	Fabricants de produits d'impression pris en charge ^(III)	Impression et les services d'impression (Provinces, villes et emplacements) ^(IV)
		Valeur totale du contrat Initial/ renouvelé	Date de début	Date de fin	Années d'option			
1.	Référence client #1 : Société Inc. (privée) Services d'impression gérés Denis Gauthier DPI 123, rue Ville Ville (Province) 111-111-1111 DGauthier@société.ca Description du projet :	Nom du projet : VTC = 18 millions de dollars Renouvellement	1 ^{er} janv. 2013	31 déc. 2018	3 x 1 an	Données sur le service : 50 000 utilisateurs 150 emplacements 5 000 appareils 1 million d'impressions Mesures de l'ANS : X % de résolution des problèmes dès le 1 ^{er} appel pour x % des appels Services : Bureau de dépannage (Bilingue, tous les jours, 24 heures sur 24) Soutien sur place (4 heures) Garantie Consommables	Imprimantes ABC Imprimantes DEF Imprimantes GHI	Canada (50) Ontario Québec Alberta Nunavut
2.	Référence client #2 :							
3.	Référence client #3 :							
4.	Référence client #4 :							
5.	Client additionnel #5 :							
Définitions du tableau de la liste de clients (I) Privé ou public – Classez le client par client du secteur privé ou client du secteur public – Consultez les Définitions (II) Appareils d'impression, services d'impression gérés – Consultez les définitions. (III) Fabricants pris en charge : Indiquez les appareils d'impression de fabricants d'équipement d'origine tiers que vous prenez en charge pour le client. (IV) Emplacements géographiques où le fournisseur offre les services au client. Par souci de clarté, plusieurs immeubles situés dans la même ville sont considérés comme une seule et même région desservie. Dans ce tableau, indiquez les emplacements par ville (et province).								



ANNEXE B.1 – Tableau de la liste de contrats des services d'impression

(SI-O1 et O2, et SI-C1, C2 et C3)

Fournir suffisamment de renseignements sur les contrats pour justifier les critères obligatoires et cotés. Des exemples sont fournis dans le tableau ci-dessous.

Secteur privé/public ⁽ⁱ⁾	Type d'appareil d'impression	Contrat			Nombre d'appareils d'impression ⁽ⁱⁱⁱ⁾ par province ou territoire canadiens ⁽ⁱⁱⁱ⁾														Total
		Numéro du contrat	Date de début	Date de fin	C.-B.	Alb.	Sask.	Man.	Ont.	Qc.	N.-B.	N.-É.	Î.-P.-É.	T.-N.-L.	Nun.	T.N.-O.	Yn.		
Secteur public	Appareil non multifonctions	14	1 ^{er} janvier 2013	31 décembre 2018	20	30		15	80	55								200	
Secteur public	Appareil non multifonctions	38	1 ^{er} janvier 2014	31 décembre 2019							25	40	15	75				155	
Secteur public	Appareil non multifonctions	89	1 ^{er} avril 2013	31 mars 2017			10								10	5	5	30	
a) Sous-total secteur public des appareils non multifonctions :					20	30	10	15	80	55	25	40	15	75	10	5	5	385	
Secteur public	Appareil multifonctions ^(iv)	14	1 ^{er} janvier 2013	31 décembre 2018	35	40		15	125	80								295	
Secteur public	Appareil multifonctions ^(iv)	38	1 ^{er} janvier 2014	31 décembre 2019							25	25	15	45				110	
Secteur public	Appareil multifonctions ^(iv)	89	1 ^{er} avril 2013	31 mars 2017			10								5	15	5	35	
b) Sous-total secteur public des appareils multifonctions :					35	40	10	15	125	80	25	25	15	45	5	15	5	440	
c) Total secteur public des appareils multifonctions (b x 3) :					105	120	30	45	375	240	75	75	45	135	15	45	15	1320	
d) Total secteur public (a+c)					125	150	40	60	455	295	100	115	60	210	25	50	20	1705	
Secteur privé	Appareil non multifonctions	29	1 ^{er} novembre 2011	31 octobre 2016					220	140								360	
Secteur privé	Appareil non multifonctions	82	1 ^{er} avril 2010	31 mars 2018	90	110	10									5		215	
Secteur privé	Appareil non multifonctions	158	1 ^{er} janvier 2012	31 décembre 2016							90			60				150	
e) Sous-total secteur privé des appareils non multifonctions :					90	110	10		220	140	90			60		5		725	
Secteur privé	Appareil multifonctions ^(iv)	29	1 ^{er} novembre 2011	31 octobre 2016					250	125								375	
Secteur privé	Appareil multifonctions ^(iv)	82	1 ^{er} avril 2010	31 mars 2018	70	120	10									5		205	
Secteur privé	Appareil multifonctions ^(iv)	158	1 ^{er} janvier 2012	31 décembre 2016							60			45				105	
f) Sous-total secteur privé des appareils multifonctions :					70	120	10		250	125	60			45		5		685	
g) Total secteur privé des appareils multifonctions (f x 3) :					210	360	30		750	375	180			135		15		2055	



h) Total secteur privé (e+g) :	300	470	40		970	515	270			195		20		2780
l) Total général (d+h) :	425	620	80	60	1425	810	370	115	60	405	25	70	20	4485

Définitions du tableau de la liste de contrats :

- (I) Privé ou public – Classez le client par client du secteur privé ou client du secteur public – Consultez les Définitions**
- (II) Appareils d'impression – Consultez les définitions.**
- (III) Les codes des provinces et territoires proviennent de Postes Canada (<https://www.canadapost.ca/tools/pg/manual/PGaddress-f.asp?ecid=murl10006450+%2D+1442131#1378384>)**
- (IV) Veuillez n'inclure que le nombre net d'appareils multifonctions. Veuillez ne pas les multiplier par trois puisque les totaux c) et g) s'en chargent déjà.**



ANNEXE C – Certificat de rendement – Satisfaction globale (SIIG-O3 et SI-O3)

Certificat de rendement – Satisfaction globale	
Certificat de rendement demandé par :	Services partagés Canada
Demandé conformément à l'avis de contrat :	<i>(Indiquez le numéro de la demande de soumissions)</i>
Nom de l'entité fournissant le certificat :	<i>(Client ou fournisseur en cas d'auto-certification)</i>
Certificat de rendement – Renseignements sur le contrat	
Nom du client du contrat (« client ») :	<i>(Dénomination enregistrée)</i>
Nom du fournisseur mandaté par contrat (« fournisseur ») :	<i>(Dénomination enregistrée)</i>
Titre du contrat (« contrat ») :	<i>(Nom du contrat convenu)</i>
CONTRATS DU SECTEUR PUBLIC SEULEMENT – Référence de l'attribution du contrat :	<i>(Indiquez l'ordre de gouvernement/le service – Numéro de la demande de soumissions)</i>
Représentant du client soumettant le certificat – Coordonnées (d'autres renseignements peuvent être demandés)	
Nom de la personne-ressource de la source :	<i>(Nom de la source autorisée par l'entité fournissant le certificat)</i>
Adresse de la personne-ressource de la source :	<i>(Adresse professionnelle de la source autorisée)</i>
Numéro de téléphone direct de la personne-ressource de la source :	<i>(Numéro de téléphone direct de la source autorisée)</i>
Courriel de la personne-ressource de la source :	<i>(Courriel de la source autorisée)</i>
Renseignements supplémentaires sur le contrat	
Description des composantes du projet : 1. Qualité technique des produits ou des services 2. Coût du projet 3. Calendrier du projet 4. Gestion des opérations et relations commerciales du projet	<i>(Veuillez fournir une brève description de 75 mots au maximum)</i>
Valeur totale du contrat :	<i>(Valeur pécuniaire en dollars canadiens)</i>
Date de début du contrat :	<i>(jj/mm/aaaa)</i>
Date de fin du contrat :	<i>(jj/mm/aaaa)</i>
Rendement (veuillez soumettre l'option A ou B)	
OPTION A : Certificat de rendement	
En fonction de la grille d'évaluation du rendement antérieur, nous certifions qu'à notre connaissance, nous estimons que le fournisseur a fourni les biens ou les services décrits ci-dessus dans la section Renseignements supplémentaires sur le contrat et énumérés ici de manière satisfaisante et conformément au contrat : 1. Qualité technique des produits ou des services 2. Coût du projet 3. Calendrier du projet 4. Gestion des opérations et relations commerciales du projet	Si vous feriez de nouveau appel sans hésitation à ce fournisseur pour les biens et/ou les services fournis dans le cadre du contrat, veuillez rédiger une déclaration de satisfaction globale :
OU	
Option B : Non-certification	
Nous ne sommes pas en mesure de certifier que le fournisseur a fourni les biens ou les services décrits dans le tableau ci-dessus et énumérés ici de manière satisfaisante et conformément au contrat, et ce, pour les raisons suivantes : 1. Qualité technique des produits ou des services 2. Coût du projet 3. Calendrier du projet 4. Gestion des opérations et relations commerciales du projet	En utilisant la grille d'évaluation du rendement antérieur, veuillez indiquer la ou les raisons pour lesquelles le rendement n'a pas été conforme au contrat :
Même si les renseignements figurant dans le présent certificat ont été fournis de bonne foi, en croyant qu'ils sont véridiques et exacts, le client ne fait aucune assertion ni ne donne aucune garantie au sujet du contenu du présent certificat. Le client n'accepte aucune responsabilité pour les pertes ou les dommages (y compris les dommages particuliers, punitifs, indirects, accessoires ou consécutifs, les coûts ou les frais juridiques connexes) qui peuvent découler de l'utilisation du certificat et de son contenu, dans toute la mesure permise par la loi. Aucun élément du présent certificat ne modifie les droits ou les recours du client concernant le contrat ni ne constitue une renonciation auxdits droits et recours. En soumettant cette information ("Certificat"), vous acceptez qu'elle puisse être conservée par SPC et qu'elle puisse être versée aux dossiers d'un éventuel programme de rendement antérieur du Gouvernement du Canada.	



ANNEXE D – Grille d'évaluation des critères – Certificat de rendement (satisfaction globale) (SIIG-O3, et SI-O3)

Grille d'évaluation du rendement antérieur – exceptionnel, très bon, satisfaisant, faible et insatisfaisant

Critères	Notations				
	Exceptionnel – aperçu Événements exceptionnels multiples ou événement majeur unique. Aucune faiblesse importante.	Très bon – aperçu Événement important avantageux. Aucune faiblesse importante relevée.	Satisfaisant – aperçu Problèmes mineurs seulement, ou problèmes majeurs corrigés sans incidence. Aucune faiblesse importante relevée. Principe clé – Vous ne pouvez accorder une notation inférieure à « satisfaisant » tout simplement parce que l'entrepreneur n'a pas dépassé les exigences.	Faible – aperçu Relevez un événement important dans chaque catégorie et indiquez-en les répercussions. Indiquez les outils de gestion utilisés pour informer l'entrepreneur des lacunes (p. ex., rapport sur les lacunes en matière de qualité, de sécurité ou d'environnement; lettres, etc.)	Insatisfaisant – aperçu Événements importants multiples ou événement majeur unique; précisez les répercussions sur le client. Indiquez les outils de gestion utilisés pour informer l'entrepreneur des lacunes (p. ex., rapport sur les lacunes en matière de qualité, de sécurité ou d'environnement; lettres, etc.)
Qualité technique des produits ou des services	A respecté toutes les exigences de rendement, les a dépassées de 20 % ou plus. Problèmes mineurs – Mesures correctives hautement efficaces. A amélioré les résultats liés au rendement ou à la qualité.	A respecté toutes les exigences de rendement, les a dépassées de 5 % ou plus. Problèmes mineurs – Mesures correctives efficaces.	A respecté toutes les exigences de rendement. Problèmes mineurs – Mesures correctives satisfaisantes.	Certaines exigences de rendement n'ont pas été respectées. Graves problèmes de rendement – Mesures correctives inefficaces.	La plupart des exigences de rendement n'ont pas été respectées. Rétablissement peu probable.
Coût du projet (contrôle)	Réduction importante des coûts ou du prix global. A respecté toutes les exigences contractuelles. A réduit les coûts prévus de 10 % ou plus. A utilisé l'ingénierie de la valeur, etc. A rapidement résolu les problèmes liés aux coûts. Des mesures correctives hautement efficaces ont facilité la réduction des coûts.	Réduction des coûts ou du prix global, a respecté toutes les exigences contractuelles. A réduit les coûts prévus de 5 % ou plus. A utilisé l'ingénierie de la valeur, etc. A rapidement résolu les problèmes liés aux coûts. Des mesures correctives efficaces ont facilité la réduction des coûts.	A respecté les prévisions de coûts ou de prix. A respecté toutes les exigences contractuelles. A utilisé l'ingénierie de la valeur, etc. A résolu les problèmes liés aux coûts. Des mesures correctives efficaces ont conservé les dépenses globales dans certaines limites.	N'a pas respecté les prévisions de coût ou de prix. Plans de mesures correctives inadéquats. Aucune technique novatrice permettant de ramener les dépenses globales dans les limites.	Important dépassement des coûts. Rétablissement du contrôle des coûts peu probable.
Calendrier du projet (exécution en temps opportun)	A considérablement dépassé les exigences de livraison – tout était livré à temps. Nombreuses livraisons anticipées avantageuses. A rapidement résolu les problèmes de livraison. Mesures correctives hautement efficaces.	Livraisons dans les délais. Quelques livraisons anticipées avantageuses. A résolu les problèmes de livraison. Mesures correctives efficaces.	Livraisons dans les délais. Problèmes mineurs. Sans incidence sur le calendrier de livraison.	Quelques livraisons en retard. Aucune mesure corrective.	Nombreuses livraisons en retard. Incidence négative sur les coûts – perte de capacité. Mesures correctives inefficaces. Rétablissement peu probable.



Suite du tableau de la page précédente

Gestion du projet et relations commerciales	Grand professionnalisme – réceptivité et proactivité. A considérablement dépassé les attentes. Satisfaction élevée des utilisateurs. A considérablement dépassé les objectifs des sous-traitants. Modifications mineures mises en œuvre gratuitement. Propositions de modification limitées et opportunes.	Professionnalisme – réceptivité. A dépassé les attentes. Satisfaction des utilisateurs. A dépassé les objectifs des sous-traitants. Propositions de modification limitées et opportunes.	Professionnalisme – réceptivité raisonnable. A répondu aux attentes. Satisfaction des utilisateurs adéquate. A atteint les objectifs des sous-traitants. Propositions de modification raisonnables.	Professionnalisme et réceptivité moins marqués. Satisfaction des utilisateurs peu élevée. Aucune tentative d'améliorer les relations. N'a pas réussi à atteindre les objectifs des sous-traitants. Propositions de modification inutiles et peu opportunes.	Interventions tardives – manque d'esprit de coopération. Utilisateurs insatisfaits. Incapacité d'améliorer les relations. Bien en dessous des objectifs des sous-traitants. Modifications inutiles excessives visant à corriger une mauvaise gestion. Propositions de modification considérables et peu opportunes.
--	---	--	---	---	--



ANNEXE E – Certificat de rendement – Notes individuelles (SIIG-C3, SI-C4)

Certificat de rendement – Notes individuelles	
Certificat de rendement demandé par :	Services partagés Canada
Demandé conformément à l'avis de sollicitation :	<i>(Indiquez le numéro de l'avis de sollicitation)</i>
Nom de l'entité fournissant le certificat :	<i>(Client ou fournisseur en cas d'auto-certification)</i>
Certificat de rendement – Renseignements sur le contrat	
Nom du client du contrat (« client ») :	<i>(Dénomination enregistrée)</i>
Nom du fournisseur mandaté par contrat (« fournisseur ») :	<i>(Dénomination enregistrée)</i>
Titre du contrat (« contrat ») :	<i>(Nom du contrat convenu)</i>
CONTRATS DU SECTEUR PUBLIC SEULEMENT – référence de l'attribution du contrat :	<i>(Indiquez l'ordre de gouvernement/le service – numéro de la demande de soumissions)</i>
Représentant du client soumettant le certificat – Coordonnées (d'autres renseignements peuvent être demandés)	
Nom de la personne-ressource de la source :	<i>(Nom de la source autorisée par l'entité fournissant le certificat)</i>
Adresse de la personne-ressource de la source :	<i>(Adresse professionnelle de la source autorisée)</i>
Numéro de téléphone direct de la personne-ressource de la source :	<i>(Numéro de téléphone direct de la source autorisée)</i>
Courriel de la personne-ressource de la source :	<i>(Courriel de la source autorisée)</i>
Renseignements supplémentaires sur le contrat	
Décrire le(s) projet(s) et les livrables :	<i>(Brève description de 75 mots au maximum)</i>
Valeur totale du contrat :	<i>(Valeur pécuniaire en dollars canadiens)</i>
Date de début du contrat :	<i>(jj/mm/aaaa)</i>
Date de fin du contrat :	<i>(jj/mm/aaaa)</i>
Note individuelle de rendement	
Mesures du rendement à noter individuellement selon la grille d'évaluation des critères figurant à l'Annexe F :	<p>Veillez encercler une note individuelle qui représente le mieux le rendement des domaines suivants :</p> <p>Fiabilité – note : exceptionnel, très bon, satisfaisant, faible, insatisfaisant</p> <p>Coût du projet – note : exceptionnel, très bon, satisfaisant, faible, insatisfaisant</p> <p>Exactitude de la commande – note : exceptionnel, très bon, satisfaisant, faible, insatisfaisant</p> <p>Livraison et calendriers – note : exceptionnel, très bon, satisfaisant, faible, insatisfaisant</p> <p>Qualité – note : exceptionnel, très bon, satisfaisant, faible, insatisfaisant</p> <p>Relations commerciales – note : exceptionnel, très bon, satisfaisant, faible, insatisfaisant</p> <p>Personnel – note : exceptionnel, très bon, satisfaisant, faible, insatisfaisant</p> <p>Soutien client – note : exceptionnel, très bon, satisfaisant, faible, insatisfaisant</p> <p>Gestion des opérations et relations commerciales – capacité d'intervention : exceptionnel, très bon, satisfaisant, faible, insatisfaisant</p>
<p>Même si les renseignements figurant dans le présent certificat ont été fournis de bonne foi, en croyant qu'ils sont véridiques et exacts, le client ne fait aucune assertion ni ne donne aucune garantie au sujet du contenu du présent certificat. Le client n'accepte aucune responsabilité pour les pertes ou les dommages (y compris les dommages particuliers, punitifs, indirects, accessoires ou consécutifs, les coûts ou les frais juridiques connexes) qui peuvent découler de l'utilisation du certificat et de son contenu, dans toute la mesure permise par la loi. Aucun élément du présent certificat ne modifie les droits ou les recours du client concernant le contrat ni ne constitue une renonciation auxdits droits et recours. En soumettant cette information ("Certificat"), vous acceptez qu'elle puisse être conservée par SPC et qu'elle puisse être versée aux dossiers d'un éventuel programme de rendement antérieur du Gouvernement du Canada.</p>	



ANNEXE F – Grille d'évaluation des critères – Certificat de rendement (Notes individuelles) (SIIG O3 et SI-C4)

Le guide de notation ci-dessous est destiné aux références de clients pour évaluer le rendement d'un fournisseur.

Critères	Grille d'évaluation à 5 points du rendement antérieur – exceptionnel, très bon, satisfaisant, faible et insatisfaisant				
	Exceptionnel – aperçu	Très bon – aperçu	Satisfaisant – aperçu	Faible – aperçu	Insatisfaisant – aperçu
	Événements exceptionnels multiples ou événement majeur unique. Aucune faiblesse importante.	Événement important avantageux. Aucune faiblesse importante relevée.	Problèmes mineurs seulement ou problèmes majeurs corrigés sans incidence. Aucune faiblesse importante relevée. Principe clé – Vous ne pouvez accorder une notation inférieure à « satisfaisant » tout simplement parce que l'entrepreneur n'a pas dépassé les exigences.	Relevez un événement important dans chaque catégorie et indiquez-en les répercussions. Indiquez les outils de gestion utilisés pour informer l'entrepreneur des lacunes contractuelles (p. ex., rapport sur les lacunes en matière de qualité, de sécurité ou d'environnement; lettres).	Relever des événements importants multiples ou un événement majeur unique; précisez les répercussions. Indiquez les outils de gestion utilisés pour informer l'entrepreneur des lacunes contractuelles (p. ex., rapport sur les lacunes en matière de qualité, de sécurité ou d'environnement; lettres).
Fiabilité : Dans quelle mesure croyez-vous que cette entreprise est fiable relativement au respect de ses engagements?	A respecté toutes les exigences de fiabilité, les a dépassées de 20 % ou plus. Problèmes mineurs – mesures correctives hautement efficaces. Résultats améliorés en matière de fiabilité.	A respecté toutes les exigences de fiabilité, les a dépassées de 5 % ou plus. Problèmes mineurs – mesures correctives efficaces.	A respecté toutes les exigences de fiabilité. Problèmes mineurs – mesures correctives satisfaisantes.	Certaines exigences de fiabilité n'ont pas été respectées. Graves problèmes de fiabilité – mesures correctives inefficaces.	La plupart des exigences de fiabilité n'ont pas été respectées. Rétablissement peu probable.
Coût du projet : Dans quelle mesure vos coûts totaux finaux ont-ils été conformes aux attentes que vous aviez au début de la transaction?	Réduction importante des coûts ou du prix global. A respecté toutes les exigences contractuelles. A réduit les coûts prévus de 10 % ou plus. A utilisé l'ingénierie de la valeur, etc. A rapidement résolu les problèmes liés aux coûts. Des mesures correctives hautement efficaces ont facilité la réduction des coûts.	Réduction des coûts ou du prix global, a respecté toutes les exigences contractuelles. A réduit les coûts prévus de 5 % ou plus. A utilisé l'ingénierie de la valeur, etc. A rapidement résolu les problèmes liés aux coûts. Des mesures correctives efficaces ont facilité la réduction des coûts.	A respecté les prévisions de coûts ou de prix. A respecté toutes les exigences contractuelles. A utilisé l'ingénierie de la valeur, etc. A résolu les problèmes liés aux coûts. Des mesures correctives efficaces ont conservé les dépenses globales dans certaines limites.	N'a pas respecté les prévisions de coût ou de prix. Plans de mesures correctives inadéquats. Aucune technique novatrice permettant de ramener les dépenses globales dans les limites.	Important dépassement des coûts. Rétablissement du contrôle des coûts peu probable.
Exactitude de la commande : Dans quelle mesure croyez-vous que le produit ou le service fourni était conforme aux spécifications et à la quantité indiquées dans votre commande?	A considérablement dépassé les exigences d'exactitude de la commande – tout était exact et livré à temps. Nombreux avantages repérés (rabais de volume, articles de remplacement pour les ruptures de stock, articles réservés). A rapidement résolu les problèmes liés à la commande. Mesures correctives hautement efficaces.	Commandes exactes. Quelques avantages repérés (rabais de volume, articles de remplacement pour les ruptures de stock, articles réservés). A résolu les problèmes d'inexactitude. Mesures correctives efficaces.	Commandes exactes. Problèmes mineurs. Sans incidence sur le calendrier de livraison.	Quelques commandes inexactes. Aucune mesure corrective.	Nombreuses commandes inexactes. Incidence négative sur les coûts – perte de capacité. Mesures correctives inefficaces. Rétablissement peu probable.
Livraison et calendriers : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des calendriers de livraison du produit ou du service?	A considérablement dépassé les exigences de livraison – tout était livré à temps. Nombreuses livraisons anticipées avantageuses. A rapidement résolu les problèmes de livraison. Mesures correctives hautement efficaces.	Livraisons dans les délais. Quelques livraisons anticipées avantageuses. A résolu les problèmes de livraison. Mesures correctives efficaces.	Livraisons dans les délais. Problèmes mineurs. Sans incidence sur le calendrier de livraison.	Quelques livraisons en retard. Aucune mesure corrective.	Nombreuses livraisons en retard. Incidence négative sur les coûts – perte de capacité. Mesures correctives inefficaces. Rétablissement peu probable.



Suite du tableau de la page précédente					
Critères (suite)	Grille d'évaluation à 5 points du rendement antérieur – exceptionnel, très bon, satisfaisant, faible et insatisfaisant				
	Exceptionnel – aperçu Événements exceptionnels multiples ou événement majeur unique. Aucune faiblesse importante.	Très bon – aperçu Événement important avantageux. Aucune faiblesse importante relevée.	Satisfaisant – aperçu Problèmes mineurs seulement, ou problèmes majeurs corrigés sans incidence. Aucune faiblesse importante relevée. Principe clé – Vous ne pouvez accorder une notation inférieure à « satisfaisant » tout simplement parce que l'entrepreneur n'a pas dépassé les exigences.	Faible – aperçu Relevez un événement important dans chaque catégorie et indiquez-en les répercussions. Indiquez les outils de gestion utilisés pour informer l'entrepreneur des lacunes contractuelles (p. ex., rapport sur les lacunes en matière de qualité, de sécurité ou d'environnement; lettres).	Insatisfaisant – aperçu Relever des événements importants multiples ou un événement majeur unique; précisez les répercussions. Indiquez les outils de gestion utilisés pour informer l'entrepreneur des lacunes contractuelles (p. ex., rapport sur les lacunes en matière de qualité, de sécurité ou d'environnement; lettres).
Qualité : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité du produit ou du service offert par cette entreprise?	A respecté toutes les exigences de rendement, les a dépassées de 20 % ou plus. Problèmes mineurs – mesures correctives hautement efficaces. A amélioré les résultats liés au rendement ou à la qualité	A respecté toutes les exigences de rendement, les a dépassées de 5 % ou plus. Problèmes mineurs – mesures correctives efficaces.	A respecté toutes les exigences de rendement. Problèmes mineurs – mesures correctives satisfaisantes.	Certaines exigences de rendement n'ont pas été respectées. Graves problèmes de rendement – mesures correctives inefficaces.	La plupart des exigences de rendement n'ont pas été respectées. Rétablissement peu probable.
Relations commerciales : Dans quelle mesure croyez-vous qu'il est facile de faire affaire avec cette entreprise?	Grand professionnalisme – réceptivité et proactivité. A considérablement dépassé les attentes. Satisfaction élevée des utilisateurs. A considérablement dépassé les objectifs des sous-traitants. Modifications mineures mises en œuvre gratuitement. Propositions de modification limitées et opportunes.	Professionnalisme – réceptivité. A dépassé les attentes. Satisfaction des utilisateurs. A dépassé les objectifs des sous-traitants. Propositions de modification limitées et opportunes.	Professionnalisme – réceptivité raisonnable. A répondu aux attentes. Satisfaction des utilisateurs adéquate. A atteint les objectifs des sous-traitants. Propositions de modification raisonnables.	Professionnalisme et réceptivité moins marqués. Satisfaction des utilisateurs peu élevée. Aucune tentative d'améliorer les relations. N'a pas réussi à atteindre les objectifs des sous-traitants. Propositions de modification inutiles et peu opportunes.	Interventions tardives – manque d'esprit de coopération. Utilisateurs insatisfaits. Incapacité d'améliorer les relations. Bien en dessous des objectifs des sous-traitants Modifications inutiles excessives visant à corriger une mauvaise gestion. Propositions de modification considérables et peu opportunes.
Personnel : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'attitude, de la courtoisie et du professionnalisme du personnel de cette entreprise?	Attitude très positive, personnel très courtois et professionnel – réceptivité et proactivité. A considérablement dépassé les attentes. Satisfaction élevée des utilisateurs. Modifications mineures mises en œuvre gratuitement. Propositions de modification limitées et opportunes.	Attitude positive, personnel courtois et professionnel – réceptivité. A dépassé les attentes. Satisfaction des utilisateurs. Propositions de modification limitées et opportunes.	Attitude positive, personnel courtois et professionnel – réceptivité raisonnable. A répondu aux attentes. Satisfaction des utilisateurs adéquate. Propositions de modification raisonnables.	Attitude positive moins marquée, personnel moins courtois et professionnel – réceptivité moins marquée. Satisfaction des utilisateurs peu élevée. Aucune tentative d'améliorer les relations. Propositions de modification inutiles et peu opportunes.	Attitude négative, personnel peu courtois et manquant de professionnalisme. Interventions tardives – manque d'esprit de coopération. Utilisateurs insatisfaits. Incapacité d'améliorer les relations. Modifications inutiles excessives visant à corriger une mauvaise gestion. Propositions de modification considérables et peu opportunes.
Soutien client : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du soutien client que vous avez reçu de la part de cette entreprise?	Grand professionnalisme – réceptivité et proactivité. A considérablement dépassé les attentes. Satisfaction élevée des utilisateurs. Modifications mineures mises en œuvre gratuitement. Propositions de modification limitées et opportunes.	Professionnalisme – réceptivité. A dépassé les attentes. Satisfaction des utilisateurs. Propositions de modification limitées et opportunes.	Professionnalisme – réceptivité raisonnable. A répondu aux attentes. Satisfaction des utilisateurs adéquate. Propositions de modification raisonnables.	Professionnalisme et réceptivité moins marqués. Satisfaction des utilisateurs peu élevée. Aucune tentative d'améliorer les relations. Propositions de modification inutiles et peu opportunes.	Interventions tardives – manque d'esprit de coopération. Utilisateurs insatisfaits. Incapacité d'améliorer les relations. Modifications inutiles excessives visant à corriger une mauvaise gestion. Propositions de modification considérables et peu opportunes.



Suite du tableau de la page précédente					
Critères (suite)	Grille d'évaluation à 5 points du rendement antérieur – exceptionnel, très bon, satisfaisant, faible et insatisfaisant				
	<p>Exceptionnel – aperçu Événements exceptionnels multiples ou événement majeur unique. Aucune faiblesse importante.</p>	<p>Très bon – aperçu Événement important avantageux. Aucune faiblesse importante relevée.</p>	<p>Satisfaisant – aperçu Problèmes mineurs seulement, ou problèmes majeurs corrigés sans incidence. Aucune faiblesse importante relevée. Principe clé – Vous ne pouvez accorder une notation inférieure à « satisfaisant » tout simplement parce que l'entrepreneur n'a pas dépassé les exigences.</p>	<p>Faible – aperçu Relevez un événement important dans chaque catégorie et indiquez-en les répercussions. Indiquez les outils de gestion utilisés pour informer l'entrepreneur des lacunes contractuelles (p. ex., rapport sur les lacunes en matière de qualité, de sécurité ou d'environnement; lettres).</p>	<p>Insatisfaisant – aperçu Relever des événements importants multiples ou un événement majeur unique; précisez les répercussions. Indiquez les outils de gestion utilisés pour informer l'entrepreneur des lacunes contractuelles (p. ex., rapport sur les lacunes en matière de qualité, de sécurité ou d'environnement; lettres).</p>
<p>Réceptivité : Dans quelle mesure avez-vous trouvé cette entreprise réceptive relativement aux demandes de renseignements, aux questions et aux problèmes survenus pendant la transaction?</p>	<p>Grand professionnalisme – réceptivité et proactivité. A considérablement dépassé les attentes. Satisfaction élevée des utilisateurs. Modifications mineures mises en œuvre gratuitement. Propositions de modification limitées et opportunes.</p>	<p>Professionnalisme – réceptivité. A dépassé les attentes. Satisfaction des utilisateurs. Propositions de modification limitées et opportunes.</p>	<p>Professionnalisme – réceptivité raisonnable. A répondu aux attentes. Satisfaction des utilisateurs adéquate. Propositions de modification raisonnables.</p>	<p>Professionnalisme et réceptivité moins marqués. Satisfaction des utilisateurs peu élevée. Aucune tentative d'améliorer les relations. Propositions de modification inutiles et peu opportunes.</p>	<p>Interventions tardives – manque d'esprit de coopération. Utilisateurs insatisfaits. Incapacité d'améliorer les relations. Modifications inutiles excessives visant à corriger une mauvaise gestion. Propositions de modification considérables et peu opportunes.</p>

ANNEXE G – Grille d'évaluation des critères relatifs au niveau de compréhension et d'exhaustivité (SIIG-C4, SIIG-C5, SIIG-C6 et SI-C5)

Le guide de notation ci-dessous permet d'évaluer dans quelle mesure le répondant a compris les exigences et les a respectées de manière exhaustive.

Niveau de compréhension et d'exhaustivité	Description
EXCEPTIONNEL de compréhension et d'exhaustivité	<p>Le répondant fait preuve d'excellence sur le plan de la compréhension de l'exigence et d'exhaustivité dans sa réponse. Proposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> • a dépassé les attentes concernant l'exigence; • a fourni un niveau de détail supérieur aux attentes; • a démontré des points forts, sans aucune erreur, faiblesse ou omission; • s'il y a lieu, a adapté toutes ses réponses au projet; • a fait preuve d'un niveau d'uniformité élevé par rapport au reste de la proposition.
COMPLET de compréhension et d'exhaustivité	<p>Le répondant a fait preuve d'un niveau élevé de compréhension de l'exigence et d'exhaustivité dans sa réponse. Proposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> • a pleinement traité l'exigence; • a fourni un niveau de détail important; • comprend quelques erreurs, risques, faiblesses ou omissions mineurs, qui pourraient être acceptables tels quels; • s'il y a lieu, a adapté la majorité de ses réponses au projet; • a fait preuve d'uniformité par rapport au reste de sa proposition.
ADÉQUAT de compréhension et d'exhaustivité	<p>Le répondant fait preuve du niveau attendu de compréhension de l'exigence et d'exhaustivité dans sa réponse. Proposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> • a généralement traité l'exigence; • a fourni un niveau de détail acceptable; • comprend quelques erreurs, risques, faiblesses ou omissions qui peuvent être corrigés ou surmontés sans grand effort; • s'il y a lieu, a quelque peu adapté ses réponses au projet; • a fait preuve d'uniformité avec le reste de sa proposition, à quelques incohérences mineures près.
FAIBLE de compréhension et d'exhaustivité	<p>Le répondant a fait preuve d'un niveau limité de compréhension de l'exigence et d'exhaustivité dans sa réponse. Proposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> • a partiellement traité l'exigence; • a fourni un niveau de détail minimal; • comprend quelques erreurs, risques, faiblesses ou omissions qui peuvent être corrigés ou surmontés en y consacrant des efforts importants; • s'il y a lieu, a adapté minimalement ses réponses au projet; • a fait preuve d'une certaine uniformité avec le reste de sa soumission, avec un certain nombre d'incohérences majeures.
INSUFFISANT de compréhension et d'exhaustivité	<p>Le répondant a fait preuve d'un niveau de compréhension de l'exigence et d'exhaustivité dans sa réponse de hautement limité à nul. Proposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> • n'a pas traité l'exigence; • n'a pas fourni un niveau de détail suffisant; • comprend de multiples erreurs, risques, faiblesses ou omissions très difficiles à corriger ou à surmonter et à rendre acceptables; • s'il y a lieu, n'a pas adapté ses réponses au projet; • affiche un manque d'uniformité presque complet ou complet par rapport au reste de sa soumission.