

RETURN BIDS TO :

RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

Services Partagés Canada
180 Rue Kent, 13e étage
Ottawa, ON K1G 4A8
Megan.Lamont@ssc-spc.gc.ca

REQUEST FOR PROPOSAL DEMANDE DE PROPOSITION

Proposal To: Shared Services Canada

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

Proposition aux: Services partagés Canada

Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées

Instructions : See Herein

ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction

Instructions: Voir aux présentes

énumérés ici sur toute feuille ci-annexées, au(x) prix indiqué(s)

Comments - Commentaires

This document contains a Security Requirement

Vendor/Firm Name and address
Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office – Bureau de distribution
Shared Services Canada
180 Kent Street
Ottawa, ON K1G 4A8

Title – Sujet formation BITI/GSTI	
Solicitation No. – N° de l'invitation 2B0KB-16-02373	Date 21 octobre 2016
Client Reference No. – N° référence du client R2373	
GETS Reference No. – N° de reference de SEAG n/a	
File No. – N° de dossier R2373	CCC No. / N° CCC - FMS No. / N° VME
Solicitation Closes – L'invitation prend fin at – à 02:00 PM on – le 6 decembre 2016	Time Zone Fuseau horaire Eastern Standard Time EST
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Inquiries to : - Adresser toutes questions à: Megan Lamont	Buyer Id – Id de l'acheteur CAU
Telephone No. – N° de téléphone : 613-219-7204	FAX No. – N° de FAX 613-960-6007
Destination – of Goods, Services, and Construction: Destination – des biens, services et construction : Voir aux présentes	
Delivery required - Livraison exigée See Herein	Delivered Offered – Livraison proposée
Vendor/firm Name and address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Facsimile No. – N° de télécopieur Telephone No. – N° de téléphone	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/firm (type or print)- Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date



TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	4
1.1	INTRODUCTION
.....	4
1.2	SOMMAIRE
.....	4
1.3	COMPTE RENDU
.....	5
PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES	6
2.1	INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES
.....	6
2.2	PRÉSENTATION DES SOUMISSIONS
.....	6
2.3	ANCIEN FONCTIONNAIRE
.....	6
2.4	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – EN PÉRIODE DE SOUMISSION
.....	6
2.5	LOIS APPLICABLES
.....	7
2.6	AMÉLIORATIONS APPORTÉES AU BESOIN PENDANT LA DEMANDE DE SOUMISSIONS
.....	7
PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS	8
3.1	INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS
.....	8
PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION	12
4.1	PROCÉDURES D'ÉVALUATION
.....	12
4.2	MÉTHODE DE SÉLECTION
.....	12
PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	19
5.1	ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC LA SOUMISSION
.....	19
5.2	ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES
.....	19
PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES	25
6.1	EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ
.....	25
PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT.....	26
7.1	ÉNONCÉ DES TRAVAUX OU BESOIN
.....	26
7.2	CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES
.....	28
7.3	EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ
.....	28
7.4	DURÉE DU CONTRAT
.....	28



7.5	RESPONSABLES	29
7.6	DIVULGATION PROACTIVE DE MARCHÉS CONCLUS AVEC D'ANCIENS FONCTIONNAIRES	30
7.7	PAIEMENT	30
7.8	INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION	31
7.9	ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	32
7.10	LOIS APPLICABLES	32
7.11	ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS	32
7.12	RESSORTISSANTS ÉTRANGERS (ENTREPRENEUR CANADIEN OU ENTREPRENEUR ÉTRANGER)	32
7.13	ASSURANCE	32
ANNEXE « A »		32
ÉNONCÉ DES TRAVAUX	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
ANNEXE « B »		39
BASE DE PAIEMENT		39
ANNEXE « C »	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
VÉRIFICATION DE L'INTÉGRITÉ	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
ANNEXE « D »	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
FORMULAIRE AUTORISATION DE TÂCHES	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.	



PARTIE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Introduction

La demande de soumissions contient sept parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes, et elle est divisée comme suit:

- | | |
|----------|---|
| Partie 1 | Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin; |
| Partie 2 | Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions; |
| Partie 3 | Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires les instructions pour préparer leur soumission; |
| Partie 4 | Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, ainsi que la méthode de sélection; |
| Partie 5 | Attestations et renseignements supplémentaires: comprend les attestations et les renseignements supplémentaires à fournir; |
| Partie 6 | Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre; et |
| Partie 7 | Clauses du contrat subséquent: contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent. |

Les annexes comprennent l'Énoncé des travaux, la Base de paiement, la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité, les instruments de paiement électronique, le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation, les exigences en matière d'assurance, le formulaire Autorisation de tâches.

1.2 Sommaire

- 1.2.1 L'Initiative de transformation des services, Amélioration de la gestion des services, de Services partagés Canada cherche à améliorer les activités de gestion de services de la direction générale. La BITI est le cadre de référence utilisé à cette fin, conformément aux directives du SCT. La BITI est le cadre standard international de facto pour les pratiques exemplaires en gestion des services de TI. La BITI contient une description globale des processus compris dans la gestion des services de TI. L'entrepreneur devra fournir une série de cours donnés en salle de classe ou en ligne par un instructeur sur le sujet indiqué dans la demande de propositions (DP). L'entrepreneur doit fournir les installations pour la formation.
- 1.2.2 Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC), de l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA) et de l'Accord sur le commerce intérieur (ACI). »



- 1.2.3 La présente demande de soumissions vise à établir un contrat comportant des autorisations de tâches pour la livraison du besoin décrit dans la demande de soumissions aux utilisateurs désignés, et ce, partout au Canada, sauf dans les zones visées par des ententes sur les revendications territoriales globales (ERTG) au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut, au Québec et au Labrador. Toute demande de livraison dans les zones visées par des ERGT au sein du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut, du Québec ou du Labrador, devra faire l'objet de marchés distincts, attribués en dehors du contrat subséquent.

1.3 Compte rendu

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.



PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

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

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

Le document 2003, (2016-04-04) Instructions uniformisées – biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

Le paragraphe 5.4 du document 2003, Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit :

Supprimer : 60 jours

Insérer : 120 jours

2.1.1 Clauses du Guide des CCUA

4006 (2010-08-16) L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux

K3002C (2008-05-12) L'entrepreneur détient les DPI: aucun droit explicite attribué au Canada par licence

2.2 Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être présentées uniquement au Services Partagés Canada (SPC) au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande de soumissions.

En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur à l'intention de TPSGC ne seront pas acceptées.

2.3 Ancien fonctionnaire

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

2.4 Demandes de renseignements – en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins 5 (cinq) jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.



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

2.5 Lois applicables

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

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

2.6 Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions

Les soumissionnaires qui estiment qu'ils peuvent améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'énoncé des travaux contenus dans la demande de soumissions, sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante identifiée dans la demande de soumissions. Les soumissionnaires doivent indiquer clairement les améliorations suggérées et les motifs qui les justifient. Les suggestions, qui ne restreignent pas la concurrence ou qui ne favorisent pas un soumissionnaire en particulier, seront examinées à la condition qu'elles parviennent à l'autorité contractante au plus tard 10 jours avant la date de clôture de la demande de soumissions. Le Canada aura le droit d'accepter ou de rejeter n'importe quelle ou la totalité des suggestions proposées.



PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

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

Section I: Soumission technique (3 copies papier et 1 copie électroniques sur CD/DVD)

Section II: Soumission financière (3 copies papier et 1 copie électroniques sur CD/DVD)

Section III: Attestations (1 copie papier et 1 copie électroniques sur CD/DVD)

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

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

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

- a) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm);
- b) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions:

En avril 2006, le Canada a approuvé une politique exigeant que les ministères et organismes fédéraux prennent les mesures nécessaires pour incorporer les facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement Politique d'achats écologiques (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html>).

Pour aider le Canada à atteindre ses objectifs, les soumissionnaires devraient :

- 1) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm) contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable et contenant au moins 30 % de matières recyclées; et
- 2) utiliser un format qui respecte l'environnement: impression noir et blanc, recto-verso/à double face, broché ou agrafé, sans reliure Cerlox, reliure à attaches ni reliure à anneaux.

Section I : Soumission technique

Dans leur soumission technique, les soumissionnaires devraient démontrer leur compréhension des exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Les soumissionnaires devraient démontrer leur capacité façon complète, concise et claire pour effectuer les travaux.

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



Partie 4, Procédures d'évaluation et de l'annexe 1 de la partie 4, contiennent des instructions supplémentaires que les soumissionnaires devraient prendre en considération lors de la préparation de leur offre technique.

Section II : Soumission financière

1. Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en dollars canadiens et conformément à la grille tarifaire détaillée dans l'annexe 1 de la partie 3. Le montant total des taxes applicables doit être indiquée séparément.
2. Les soumissionnaires doivent soumettre leur (prix (s) et / ou le (s)), FAB destination; les droits de douane canadiens et les taxes d'accise compris, le cas échéant; et la TPS ou la TVH exclues.
3. Lors de la préparation de leur offre financière, les soumissionnaires devraient examiner la base de paiement à l'annexe B et à l'article 1.2, évaluation financière, de la partie 4.
4. Les soumissionnaires doivent inclure les renseignements suivants dans leur offre financière:
 1. Leur nom légal;
 2. Leur numéro d'entreprise (PBN); et
 3. Le nom de la personne de contact (y compris l'adresse postale de cette personne, téléphone et de télécopieur et l'adresse e-mail) autorisé par le soumissionnaire à conclure des communications avec le Canada en ce qui concerne:
 - a.. leur offre; et
 - b. tout contrat qui peut résulter de leur offre.

Section III : Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations et les renseignements supplémentaires exigés à la Partie 5.

3.1.1 Fluctuation du taux de change

C3011T (2013-11-06), Fluctuation du taux de change



**ANNEXE « 1 » de la PARTIE 5 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS 3
PRICING SCHEDULE**

- 1.0 Le soumissionnaire doit compléter le barème de prix et l'inclure dans son offre financière.
- 2.0 Les prix / tarifs indiqués ci-dessous, lorsque cité par le Soumissionnaire, comprennent le coût total estimé de tous les frais de déplacement et de séjour qui peuvent être encourus pour:
 - a) travaux décrits dans la Partie 7, Clauses du contrat, de la demande de soumissions qui doivent être effectués dans la région de la capitale nationale (RCN). La RCN est définie dans la Loi sur la capitale nationale, L.R.C. 1985, c. N-4, S.2. La Loi sur la capitale nationale est disponible sur le site Web de la Justice: <http://laws.justice.gc.ca./fr/N-4/>;
 - b) voyagez entre le lieu d'affaires du soumissionnaire retenu et la RCN; et
 - c) la relocalisation des ressources pour satisfaire les termes de tout contrat subséquent. Ces dépenses ne peuvent pas être imputées directement et séparément des honoraires professionnels à tout contrat qui pourrait en résulter de la demande de soumissions.
- 3.0 L'inclusion des données volumétriques dans le présent document ne constitue pas un engagement par le Canada de l'utilisation future des services décrits dans la demande de soumissions.
- 4.0 Barème de prix:

Tous les cours seront minimum 6, maximum 15 participants.

Région de la capitale nationale			
Cours	Coût	Quantité	Total
Certification de base de la BITI		7	
Cycles de vie de la BITI – Exploitation des services		1	
Cycles de vie de la BITI – Transition des services		1	
Cycles de vie de la BITI – Conception des services		1	
Cycles de vie de la BITI – Amélioration continue des services		1	
Cycles de vie de la BITI – Stratégie des services		1	

Ontario (Belleville, Toronto)			
Cours	Coût	Quantité	Total
Certification de base de la BITI		1	



Quebec (Montreal, Quebec City)			
Cours	Coût	Quantité	Total
Certification de base de la BITI		4	

Manitoba (Winnipeg)			
Cours	Coût	Quantité	Total
Certification de base de la BITI		1	

Saskatchewan (Regina)			
Cours	Coût	Quantité	Total
Certification de base de la BITI		1	

Région de l'ouest (Vancouver, BC, Edmonton, AB)			
Cours	Coût	Quantité	Total
Certification de base de la BITI		1	

Région de l'Atlantique (Halifax, NS, Moncton, NB, St. John's, NF)			
Cours	Coût	Quantité	Total
Certification de base de la BITI		1	

SOMME FINALE:			
----------------------	--	--	--



PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

4.1 Procédures d'évaluation

- a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation.
- b) Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.

4.1.1 Évaluation technique

4.1.1.1 Critères techniques obligatoires

Se reporter à l'annexe 1 de la partie 4.

4.1.1 Évaluation technique

4.1.1.1. Critères techniques obligatoires

Se reporter à l'annexe 1 de la partie 4.

4.1.1.2. Critères techniques cotés

Se reporter à l'annexe 1 de la partie 4. Critères techniques cotés non abordés sera donné un score de zéro.

4.1.2 Évaluation financière

Les données volumétriques inclus dans le barème de prix détaillé dans l'annexe 1 de la partie 3 sont fournis uniquement à des fins offre évaluée de détermination des prix. Ils ne doivent pas être considérées comme une garantie de contrat.

Clause du *Guide des CCUA A0220T* (2014-06-26), Évaluation du prix

Clause du *Guide des CCUA A0222T* (2014-06-26), Évaluation du prix

4.2 Méthode de sélection - Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique (70%) et du prix (30%)

4.2.1 Pour être déclarée recevable, une soumission doit :

- a. respecter toutes les exigences de la demande de soumissions; et
- b. satisfaire à tous les critères obligatoires; et
- c. obtenir le nombre minimum de points requis spécifiés dans l'Appendice 1 de la partie 4 de la critères techniques cotés.

4.2.2 Les soumissions qui ne répondent pas aux exigences 4.2.1 (a), (b), ou (c) seront déclarées non recevables.

4.2.3 La sélection sera faite en fonction du meilleur résultat global sur le plan du mérite technique et du prix. Une proportion de 70% accordée au mérite technique et une proportion de 30% sera accordée au prix.



- 4.2.4 Afin de déterminer la note pour le mérite technique, la note technique globale de chaque soumission recevable sera calculée comme suit : le nombre total de points obtenus sera divisé par le nombre total de points pouvant être accordés, puis multiplié par 70.
- 4.2.5 Afin de déterminer la note pour le prix, chaque soumission recevable sera évaluée proportionnellement au prix évalué le plus bas et selon le ratio de 30%.
- 4.2.6 Pour chaque soumission recevable, la cotation du mérite technique et la cotation du prix seront ajoutées pour déterminer la note combinée.
- 4.2.7 La soumission recevable ayant obtenu le plus de points ou celle ayant le prix évalué le plus bas ne sera pas nécessairement choisie. La soumission recevable qui obtiendra la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution du contrat.

Le tableau ci-dessous présente un exemple où les trois soumissions sont recevables et où la sélection de l'entrepreneur se fait en fonction d'un ratio de 70/30 à l'égard du mérite technique et du prix, respectivement.

Méthode de sélection - Note combinée la plus haute sur le plan du mérite technique (70%) et du prix (30%)			
Soumissionnaire	Soumissionnaire 1	Soumissionnaire 2	Soumissionnaire 3
Note technique globale	76	82	88
Prix évalué de la soumission	C\$50,000	C\$55,000	C\$60,000
Calculs	Note pour le mérite technique	Note pour le prix	Note combinée
Soumissionnaire 1	$76 / 100 \times 70 = 53.2$	$50,000^* / 50,000 \times 30 = 30.00$	83.2
Soumissionnaire 2	$82 / 100 \times 70 = 57.4$	$50,000^* / 55,000 \times 30 = 27.27$	84.67
Soumissionnaire 3	$88 / 100 \times 70 = 61.6$	$50,000^* / 60,000 \times 30 = 25$	86.6



ANNEXE 1 DE LA PARTIE 4 CRITÈRES TECHNIQUES

Le soumissionnaire doit fournir la documentation nécessaire pour soutenir la conformité à cette exigence.

- a. Le soumissionnaire est avisé qu'une liste d'expériences sans fournir de données à l'appui pour décrire où et comment cette expérience a été obtenue ne constituera pas la "démonstration" dans le but de l'évaluation.
- b. Le soumissionnaire doit démontrer clairement dans la proposition comment l'expérience ou les connaissances ont été acquises, soutenu par les curriculums vitae et toutes les pièces justificatives nécessaires.
- c. Le soumissionnaire doit fournir des détails complets pour savoir où, quand et comment (par lesquelles activités / responsabilités), la qualification / expérience indiquée a été obtenue. Afin de démontrer lorsque l'expérience a été obtenue, le soumissionnaire doit indiquer la durée d'une telle expérience, en précisant les dates de début et de fin (mois et année au minimum). Dans le cas où les délais de deux ou plusieurs projets ou expériences se chevaucheraient, la durée du temps commun à chaque projet / expérience ne sera pas compté plus d'une fois.
- d. Il est recommandé au soumissionnaire d'inclure une grille dans leurs propositions, des déclarations de références croisées de conformité avec les données à l'appui et de reprendre la preuve contenue dans leurs propositions. Note: la grille de conformité, par elle-même NE constitue pas la preuve démontrée. Comme indiqué dans puce "b" ci-dessus, les curriculums vitae et les documents justificatifs seront acceptés comme preuve.

Les soumissionnaires doivent fournir les références nécessaires à la proposition technique de leur offre.

Les références fournies par les soumissionnaires sont soumises à une vérification par le Canada pendant la période d'évaluation des soumissions (avant l'attribution d'un contrat) et après l'attribution d'un contrat. L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour valider les références avant l'attribution d'un contrat. La soumission sera déclarée non recevable si les références données par le Soumissionnaire sont fausses, que ce soit sciemment ou non. Le non-respect de la demande de l'autorité contractante pour plus d'informations rendra également la soumission non recevable.

Pour les Critères techniques obligatoires et les critères techniques cotés énumérés ci-dessous nécessitant les résumés des projets, le soumissionnaire et sa ressource (s) proposé devraient fournir:

- Nom et description de l'organisation du client;
- Nom, téléphone, courriel du client;
- Champ d'application, l'objectif, la taille en dollars et en ressources, le calendrier du projet (de-à dates mois / année);
- Les résultats du projet; et / ou
- Description des rôles et responsabilités du Consultant dans le projet.



Critères techniques obligatoires

L'offre doit répondre aux critères techniques obligatoires précisés ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir la documentation nécessaire pour soutenir la conformité à cette exigence.

Les offres qui ne répondent pas aux critères techniques obligatoires seront déclarées non recevables. Chaque critère obligatoire technique devrait être traité séparément.

Aux fins des critères techniques obligatoires précisées ci-après, l'expérience du soumissionnaire * sera considéré.

* «Soumissionnaire» désigne la personne ou l'entité (ou, dans le cas d'une entreprise commune, les personnes ou les entités) qui dépose une offre pour effectuer un contrat pour les marchandises, les services ou les deux. Il ne comprend pas la société mère, filiale ou autre affiliées du soumissionnaire, ou ses sous-traitants.

N°	Description	Satisfait/Non satisfait	Renvoi à la proposition
O1	<p>Le soumissionnaire DOIT posséder un minimum de trois (3) années d'expérience en formation sur la BITI/GSTI.</p> <p>Afin de démontrer qu'il répond au critère énoncé ci-dessus, la proposition du soumissionnaire DOIT comprendre les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • NEA de l'entreprise : • le calendrier des cours publics du soumissionnaire pour 2014, 2015 et 2016 (fournir un lien ou une brochure du calendrier de cours publics aux fins de vérification). 		
O2	<p>Le soumissionnaire DOIT avoir dispensé des cours à au moins cinq reprises au cours des trois dernières années, dont deux cours sur la BITI/GSTI.</p> <p>Afin de démontrer qu'il répond au critère énoncé ci-dessus, la proposition du soumissionnaire DOIT comprendre les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la description de la formation donnée à la fois au public et en privé en 2014 ainsi qu'en 2015-2016; • le nom de trois organismes clients ayant reçu une formation privée sur les cadres de la BITI en 2014, 2015 ou 2016, incluant le titre et la date du cours. 		
O3	<p>Le soumissionnaire DOIT fournir une attestation confirmant que son entreprise est un partenaire de formation accrédité auprès d'AXELOS et fournir des copies des certifications et des accréditations des formateurs. Le terme formateur désigne les personnes embauchées par le soumissionnaire pour dispenser la formation au nom du soumissionnaire.</p> <p>Afin de démontrer qu'il répond au critère énoncé ci-dessus, la proposition du soumissionnaire DOIT comprendre les renseignements suivants :</p>		



	<ul style="list-style-type: none">• une copie du certificat indiquant que le soumissionnaire est accrédité pour fournir les cours précisés;• des copies des certificats et accréditations des formateurs.		
O4	<p>Le soumissionnaire DOIT fournir le CV de deux (2) formateurs qu'il compte embaucher pour donner la formation. Le terme formateur désigne les personnes embauchées par le soumissionnaire pour dispenser la formation au nom du soumissionnaire.</p> <p><i>Remarque : Seulement deux CV seront acceptés aux fins de l'évaluation. Tous les renseignements pertinents doivent figurer dans le CV.</i></p>		
O4.1	Chaque formateur proposé doit posséder au moins deux (2) années d'expérience en formation technique dans le domaine de la gestion des services d'ITIL et avoir donné avec succès au moins cinq (5) cours sur les services d'ITIL à des organismes publics ou privés.		
O4.2	Au moins un des formateurs DOIT avoir la capacité de donner les cours en anglais et en français.		
O4.3	Chaque formateur proposé DOIT être certifié au niveau Expert, version 3, en plus de détenir une attestation AXELOS pour chaque cours de niveau intermédiaire exigé dans cette demande de propositions.		
O5	Le soumissionnaire DOIT présenter les manuels d'un cours en anglais ou en français. Les manuels doivent offrir le contenu du cours de formation sur la gestion des services décrit à l'annexe A – Contenu du cours.		



Critères techniques cotés

Les offres qui répondent à tous les critères techniques obligatoires seront évaluées et notées comme spécifié dans les tableaux insérés ci-dessous.

Les offres qui ne parviennent pas à obtenir le nombre minimum de points requis spécifiés seront déclarées non recevables. Chaque critère technique du point nominal devrait être traité séparément.

N°	Critères d'évaluation cotés		Référence à la section/page dans la proposition du soumissionnaire
C1	C1 Stabilité de la structure de gestion actuelle		
C1.1	Le soumissionnaire doit démontrer le nombre d'années d'expérience dans la prestation d'une formation en TI : 1 an = 2 points 2 ans = 4 points 3 ans = 6 points 4 ans et plus = 8 points		
C2	Les CV fournis en réponse au point M4 doivent décrire toutes les compétences universitaires ou professionnelles obtenues par chacun des deux formateurs proposés dans le domaine de la formation sur la BITI.		
C2.1	Des points seront accordés à chacun des formateurs pour le niveau d'instruction : Maîtrise ou doctorat = 4 points Baccalauréat = 3 points Diplôme collégial = 2 points Nombre maximal de points par formateur = 4 points		
C2.2	Chaque formateur proposé doit avoir acquis une expérience en formation sur la BITI/GSTI au cours des cinq dernières années. 1 cours — 1 point 2 cours — 2 points 3 cours — 3 points 4 cours — 4 points 5 cours — 5 points Nombre maximal de points par formateur = 5 points		
R2.3	Chaque formateur proposé devrait être bilingue et être en mesure de donner une formation dans un environnement bilingue. Deux (2) formateurs bilingues = 10 points		
C3	Les manuels présentés conformément à l'exigence O5 seront cotés en fonction des critères suivants :		



C3.1	Le soumissionnaire doit présenter une documentation qui est conforme aux cours figurant dans la DP. A 1 point déduit pour chaque élément manquant dans la liste des cours exigés. Maximum de 10 points		
C3.2	Le soumissionnaire doit présenter une documentation qui contient des études de cas. 1 point par étude de cas jusqu'à 6, 2 points supplémentaires pour avoir une étude de cas dans chaque cours. Maximum de 8 points		
C3.3	Le soumissionnaire doit présenter une documentation qui contient des exemples de situations réelles ou de pratiques exemplaires dans le domaine de la BITI et de la GSTI. 1 point par exemple Maximum de 5 points		
C3.4	Le soumissionnaire doit présenter une documentation qui est structurée de manière à tenir compte des différents styles d'apprentissage des apprenants adultes Par exemple, discussions en petits groupes, jeux de rôles, applications pratiques, exposés. 2 points		
C3.5	Le soumissionnaire doit présenter une documentation qui contient une table des matières. 2 points		
C3.6	Le soumissionnaire doit présenter une documentation qui contient des documents de référence cités dans le manuel de cours ou dans un guide de référence distinct. 5 points		
C3.7	Huit (8) points seront attribués pour la qualité des documents. 2 points pour la clarté du langage 2 points pour un format stimulant (texte divisé en sections, avec des diagrammes lorsque nécessaire) 2 points pour la durabilité des documents (les participants devraient être en mesure de conserver les documents et de s'y reporter de nouveau après le cours) 2 points pour l'accessibilité aux apprenants handicapés (grandes lettres ou copies électroniques pouvant être lues au moyen du programme JAWS pour les personnes ayant une déficience visuelle.) Maximum de 8 points		



C3.8	Le soumissionnaire doit présenter une documentation qui contient des objectifs d'apprentissage et un sommaire d'apprentissage pour chaque section, qui sont clairement définis. 1 point par cours Maximum de 6 points		
	TOTAL NOMBRE MAXIMUM DE POINTS = 72		



PARTIE 5 – ATTESTATIONS ET RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

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

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

L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. À défaut de répondre et de coopérer à toute demande ou exigence imposée par l'autorité contractante, la soumission sera déclarée non recevable, ou constituera un manquement aux termes du contrat.

5.1 Attestations exigées avec la soumission

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations suivantes dûment remplies avec leur soumission.

5.1.1 Dispositions relatives à l'intégrité - déclaration de condamnation à une infraction

Conformément à la *Politique d'inadmissibilité et de suspension* (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html>), le soumissionnaire doit présenter avec sa soumission la documentation exigée, s'il y a lieu, afin que sa soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.

5.1.2 Attestations additionnelles requises avec la soumission

Les soumissionnaires doivent présenter dans le cadre de leur offre les certifications incluses dans l'annexe 1 de la partie 5, Certifications exigées avec la soumission, dûment remplies.

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

Les attestations et les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous devraient être remplis et fournis avec la soumission mais ils peuvent être fournis plus tard. Si l'une de ces attestations ou renseignements supplémentaires ne sont pas remplis et fournis tel que demandé, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel les renseignements doivent être fournis. À défaut de fournir les attestations ou les renseignements supplémentaires énumérés ci-dessous dans le délai prévu, la soumission sera déclarée non recevable.

5.2.1 Dispositions relatives à l'intégrité – documentation exigée

Conformément à la *Politique d'inadmissibilité et de suspension* (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/politique-policy-fra.html>), le soumissionnaire doit présenter la documentation exigée, s'il y a lieu, afin que sa soumission ne soit pas rejetée du processus d'approvisionnement.



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

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que le soumissionnaire, et tout membre de la coentreprise si le soumissionnaire est une coentreprise, n'est pas nommé dans la liste des « soumissionnaires à admissibilité limitée du PCF » du Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi disponible au bas de la page du site Web d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Travail (http://www.edsc.gc.ca/fr/emplois/milieu_travail/droits_personne/equite_emploi/programme_contrats_federaux.page?&_ga=1.152490553.1032032304.1454004848).

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

5.2.3 Attestations additionnelles préalables à l'attribution du contrat

5.2.3.1 Statut et disponibilité du personnel

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

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

5.2.3.2 Études et expérience

Clause du *Guide des CUA* A3010T (2010-08-16) Études et expérience



ANNEXE « 1 » de la PARTIE 5 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS

PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI – ATTESTATION

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

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, visitez le site Web d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Travail.

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

Compléter à la fois A et B.

A. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

- A1. Le soumissionnaire atteste qu'il n'a aucun effectif au Canada.
- A2. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur du secteur public.
- A3. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur sous réglementation fédérale, en vertu de la Loi sur l'équité en matière d'emploi.
- A4. Le soumissionnaire atteste qu'il a un effectif combiné de moins de 100 employés permanents à temps plein et/ou permanents à temps partiel au Canada.

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

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

OU

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

B. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

- B1. Le soumissionnaire n'est pas une coentreprise.

OU

- B2. Le soumissionnaire est une coentreprise et chaque membre de la coentreprise doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière



d'emploi – Attestation. (Consultez la section sur les coentreprises des instructions uniformisées.)

Statut et disponibilité du personnel

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

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

Études et expérience

Le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitae et les documents à l'appui présentés avec sa soumission, plus particulièrement les renseignements relatifs aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels, et que ceux-ci sont exacts. En outre, le soumissionnaire garantit que chaque individu qu'il a proposé est en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat éventuel.

Nom du signataire autorisé du fournisseur

Signature du signataire autorisé du fournisseur

Date



ANNEXE « 2 » de la PARTIE 5 de la DEMANDE DE SOUMISSIONS

VÉRIFICATION DE L'INTÉGRITÉ

Adresse de courriel /E-mail Address: Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Ministère/Department: Shared Services Canada
Dénomination sociale complète du fournisseur / Complete Legal Name of Supplier Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Adresse du fournisseur / Supplier Address Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
NEA du fournisseur / Supplier PBN Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Numéro de la demande de soumissions (ou numéro du contrat proposé) Solicitation Number (or proposed Contract Number) Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membres du conseil d'administration (Utilisez le format - Prénom Nom) Board of Directors (Use format - first name last name)
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Autres Membres/ Additional Directors: Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.



PARTIE 6 – EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES

6.1 Exigences relatives à la sécurité

Il n'y a pas d'exigences de sécurité associés à cette offre.



PARTIE 7 – CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

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

7.1 Énoncé des travaux

L'entrepreneur doit exécuter les travaux conformément à l'énoncé des travaux qui se trouve à l'annexe «A».

7.1.1 Biens et(ou) services facultatifs

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable d'acquérir les biens, les services ou les deux, qui sont décrits à *annexe A* du contrat selon les mêmes conditions et aux prix et(ou) aux taux établis dans le contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

L'autorité contractante peut exercer l'option à n'importe quel moment avant la date d'expiration du contrat en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur.

7.1.2 Autorisation de tâches

La totalité ou une partie des travaux du contrat seront réalisés sur demande, au moyen d'une autorisation de tâches. Les travaux décrits dans l'autorisation de tâches doivent être conformes à la portée du contrat.

7.1.2.1 Processus d'autorisation de tâches

La totalité ou une partie des travaux du contrat seront réalisés sur demande, au moyen d'une autorisation de tâches (AT). Les travaux décrits dans l'AT doivent être conformes à la portée du contrat.

1. Le responsable technique fournira à l'entrepreneur une description des tâches au moyen du Formulaire d'autorisation des tâches de l'annexe D.
2. L'AT comprendra les détails des activités à exécuter, une description des produits à livrer et un calendrier indiquant les dates d'achèvement des activités principales ou les dates de livraison des produits livrables. L'AT comprendra également les bases et les méthodes de paiement applicables, comme le précise le contrat.
3. Dans les 5 (cinq) jours civils suivant la réception de l'AT, l'entrepreneur doit fournir au responsable technique le coût total estimatif proposé pour l'exécution des tâches et une ventilation de ce coût, établie conformément à la Base de paiement du contrat.
4. L'entrepreneur ne doit pas commencer les travaux avant la réception de l'AT autorisée Autorité contractante. L'entrepreneur reconnaît que avant la réception d'une AT le travail effectué sera à ses propres risques.

7.1.2.2 Limite d'autorisation de tâches

Le responsable technique peut autoriser les autorisations de tâches individuelles jusqu'à une limite de 0.00, les taxes applicables incluses, y compris toutes révisions.

Une autorisation de tâches qui dépasserait cette limite doit être autoriser par l'autorité contractante avant d'être émise.



7.1.2.3 Garantie des travaux minimums – tous les travaux réalisés au moyen d'autorisations de tâches

1. Dans cette clause,

« valeur maximale du contrat » signifie le montant indiqué à la clause « Limite des dépenses » énoncée dans le contrat;

« valeur minimale du contrat » signifie 3%.
2. L'obligation du Canada en vertu du contrat consiste à demander des travaux jusqu'à concurrence de la valeur minimale du contrat ou, au choix du Canada, de payer l'entrepreneur à la fin du contrat conformément au paragraphe 3. En contrepartie de cette obligation, l'entrepreneur convient de se tenir prêt, pendant toute la durée du contrat, à exécuter les travaux décrits dans le contrat. La responsabilité maximale du Canada à l'égard des travaux exécutés dans le cadre du contrat ne doit pas dépasser la valeur maximale du contrat, à moins d'une augmentation autorisée par écrit par l'autorité contractante.
3. Si le Canada ne demande pas de travaux pour un montant correspondant à la valeur minimale du contrat pendant la période du contrat, le Canada paiera à l'entrepreneur la différence entre la valeur minimale du contrat et le coût total des travaux demandés.
4. Si le Canada résilie le contrat en totalité ou en partie pour inexécution, le Canada n'assumera aucune obligation envers l'entrepreneur en vertu de cette clause.

7.1.2.4 Rapports d'utilisation périodiques – contrats avec autorisations de tâches

L'entrepreneur doit compiler et tenir à jour des données sur les services fournis au gouvernement fédéral, conformément à l'autorisation de tâches approuvée émise dans le cadre du contrat.

L'entrepreneur doit fournir ces données conformément aux exigences d'établissement de rapports précisées ci-dessous. Si certaines données ne sont pas disponibles, la raison doit en être indiquée. Si aucun service n'a été fourni pendant une période donnée, l'entrepreneur doit soumettre un rapport portant la mention « néant ».

Les données doivent être présentées tous les *trimestres* à l'autorité contractante.

Voici la répartition des trimestres :

premier trimestre : du 1er avril au 30 juin;

deuxième trimestre : du 1er juillet au 30 septembre;

troisième trimestre : du 1er octobre au 31 décembre;

quatrième trimestre : du 1er janvier au 31 mars.

Les données doivent être présentées à l'autorité contractante dans les 15 jours civils suivant la fin de la période de référence.

Exigence en matière de rapport - Explications

Il faut tenir à jour un dossier détaillé de toutes les tâches approuvées pour chaque contrat avec une autorisation de tâches (AT). Le dossier doit comprendre:

Pour chaque AT autorisée:

- i. le numéro de la tâche autorisée ou le numéro de révision de la tâche;
- ii. le titre ou une courte description de chaque tâche autorisée;



- iii. le coût estimatif total précisé dans l'AT autorisée de chaque tâche, excluant les taxes applicables;
- iv. le montant total, excluant les taxes applicables, dépensé jusqu'à maintenant pour chaque AT autorisée;
- v. dates de début et de fin de chaque AT autorisée;
- vi. l'état actuel de chaque AT autorisée, (s'il y a lieu).

Pour toutes les AT autorisées:

- i. Le montant (excluant les taxes applicables) précisé dans le contrat (selon la dernière modification, s'il y a lieu) de la responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur pour toutes les AT autorisées;
- ii. le montant total, excluant les taxes applicables, dépensé jusqu'à présent pour toutes les AT autorisées.

7.2 Clauses et conditions uniformisées

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

7.2.1 Conditions générales

2035 (2016-04-04, Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

7.2.2 Conditions générales supplémentaires

4010 (2012-07-16) Services - besoins plus complexes, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

7.3 Exigences relatives à la sécurité

Le contrat ne comporte aucune exigence relative à la sécurité.

7.4 Durée du contrat

7.4.1 Période du contrat

La période du contrat est à partir de la date du contrat jusqu'au 31 mars 2018 inclusivement.

7.4.2 Option de prolongation du contrat

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus deux période(s) supplémentaire(s) d'un année chacune, selon les mêmes conditions. L'entrepreneur accepte que pendant la période prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.

Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins 1 jour civils avant la date d'expiration du contrat. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.



7.5 Responsables

7.5.1 Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

Nom:	Megan Lamont
Titre:	Chef d'équipe
Organization:	Services Partagés Canada
Adresse:	180 rue Kent, Ottawa, Ontario, K1G 4A8
Téléphone:	(613) 219-7204
Télécopieur:	(613) 960-6007
Courriel:	Megan.Lamont@ssc-spc.gc.ca

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

7.5.2 Responsable technique

Le responsable technique pour le contrat est :

Nom:	_____
Titre:	_____
Organization:	_____
Adresse:	_____
Téléphone:	_____
Télécopieur:	_____
Courriel:	_____

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

7.5.3 Représentant de l'entrepreneur

Nom:	_____
Titre:	_____
Organization:	_____
Adresse:	_____
Téléphone:	_____
Télécopieur:	_____
Courriel:	_____



7.6 Divulgence proactive de marchés conclus avec d'anciens fonctionnaires

En fournissant de l'information sur son statut en tant qu'ancien fonctionnaire touchant une pension en vertu de la Loi sur la pension de la fonction publique (LPFP), l'entrepreneur a accepté que cette information soit publiée sur les sites Web des ministères, dans le cadre des rapports de divulgation proactive des marchés, et ce, conformément à l'Avis sur la Politique des marchés : 2012-2 du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

7.7 Paiement

7.7.1 Base de paiement

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

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

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

7.7.2 Limite des dépenses - Total cumulatif de toutes les autorisations de tâches

1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur dans le cadre du contrat pour toutes les autorisations de tâches autorisées, y compris toutes révisions, ne doit pas dépasser la somme de _____ \$. Les droits de douane sont exclus et les taxes applicables sont en sus.
2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins qu'une augmentation ait été approuvée, par écrit, par l'autorité contractante.
3. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme :
 - a. lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou
 - b. quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou
 - c. dès que l'entrepreneur juge que la somme est insuffisante pour l'achèvement des travaux requis dans le cadre des autorisations de tâches, y compris toutes révisions, selon la première de ces conditions à se présenter.
4. Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.



7.7.3 Paiements Multiples

Le Canada paiera l'entrepreneur lorsque des unités auront été complétés et livrés conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

- a. une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b. tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c. les travaux livrés ont été acceptés par le Canada.

7.7.4 Frais de déplacement et de subsistance

L'entrepreneur sera remboursé pour ses frais autorisés de déplacement et de subsistance qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit et(ou) les frais administratifs généraux, conformément aux indemnités relatives aux repas, à l'utilisation d'un véhicule privé et aux faux frais qui sont précisées aux appendices B, C et D de la Directive sur les voyages du *Conseil national mixte* et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux « voyageurs » plutôt que celles qui se rapportent aux « employés »

Tout déplacement doit être approuvé au préalable par *le responsable technique et l'autorité contractante*.

Tous les paiements sont assujettis à une vérification par le gouvernement.

Coût estimatif : _____ \$

7.7.6 Vérification discrétionnaire

L'attestation de l'entrepreneur à l'effet que le prix ou taux indiqué n'est pas supérieur au plus bas prix ou taux demandé à toute personne, y compris au meilleur client de l'entrepreneur, pour des biens, services ou les deux de qualité et de quantité semblables, peut faire l'objet d'une vérification des comptes par le gouvernement, à la discrétion du Canada, avant ou après que l'entrepreneur n'ait été payé.

Si la vérification des comptes démontre que l'attestation est erronée après que le paiement ait été versé à l'entrepreneur, ce dernier doit, à la discrétion du Canada, rembourser au Canada le montant qui est supérieur au plus bas prix ou taux ou autoriser le Canada à retenir le montant en le déduisant de toute somme payable à l'entrepreneur en vertu du contrat.

Si la vérification des comptes démontre que l'attestation est erronée avant que le paiement ne soit effectué, l'entrepreneur convient que le Canada ajustera les factures en suspens, en fonction des résultats de la vérification. En outre, il est entendu que si le contrat est toujours en vigueur au moment de la vérification, le prix ou taux sera réduit en fonction des résultats de la vérification des comptes.

7.8 Instructions relatives à la facturation

1. L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément à l'article intitulé « Présentation des factures » des conditions générales. Les factures ne doivent pas être soumises avant que tous les travaux identifiés sur la facture soient complétés.
2. Chaque facture doit être appuyée par:
 - a. une copie des feuilles de temps pour corroborer le temps de travail réclamé;
 - b. une copie du document de sortie et de tout autre document tel qu'il est spécifié au contrat;
 - c. une copie des factures, reçus, pièces justificatives pour tous les frais directs et pour tous les frais de déplacement et de subsistance;



- d. une copie du rapport mensuel sur l'avancement des travaux.
- 2. Les factures doivent être distribuées comme suit :
 - a. L'original et un (1) exemplaire doivent être envoyés à l'adresse qui apparaît à la page 1 du contrat pour attestation et paiement.
 - b. Un (1) exemplaire doit être envoyé à l'autorité contractante identifiée sous l'article intitulé « Responsables » du contrat.

7.9 Attestations et renseignements supplémentaires

7.9.1 Conformité

À moins d'indication contraire, le respect continu des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission ou préalablement à l'attribution du contrat, ainsi que la coopération constante quant aux renseignements supplémentaires, sont des conditions du contrat et leur non-respect constituera un manquement de la part de l'entrepreneur. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par le Canada pendant toute la durée du contrat.

7.10 Lois applicables

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

7.11 Ordre de priorité des documents

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

- a) les articles de la convention;
- b) les conditions générales supplémentaires 4010 (2012-07-16) Services - besoins plus complexes;
- c) les conditions générales 2035 (2016-04-04) Conditions générales - besoins plus complexes de services;
- d) l'Annexe « A », Énoncé des travaux;
- e) l'Annexe « B », Base de paiement;
- f) les autorisations de tâches signées (y compris toutes les annexes, s'il y a lieu);
- g) la soumission de l'entrepreneur datée du _____,

7.12 Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien OU entrepreneur étranger)

Clause du *Guide des CCUA* A2000C (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)

Clause du *Guide des CCUA* A2001C (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)

7.13 Assurances

Clause du *Guide des CCUA* G1005C (2016-01-28) Assurances



ANNEXE A

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

TITRE DU PROJET : Prestation d'une formation BITI/GSTI

1. EXIGENCES DU MINISTÈRE :

Services partagés Canada se consacre à la prestation de services aux Canadiens. Les services directs aux citoyens que fournit Service Canada s'harmonisent avec le Modèle de référence stratégique du gouvernement du Canada et ses services internes se conforment au profil des services internes du Secrétariat du Conseil du Trésor. Ces activités opérationnelles de l'organisme sont soutenues par les services de TI. La Bibliothèque de l'infrastructure des technologies de l'information (BITI) définit rapidement les pratiques exemplaires et fournit un cadre pour gérer les services de TI. Elle est reconnue par le SCT comme le cadre de gestion de services préféré pour le gouvernement du Canada.

L'Initiative de transformation des services, Amélioration de la gestion des services, de Services partagés Canada cherche à améliorer les activités de gestion de services de la direction générale. La BITI est le cadre de référence utilisé à cette fin, conformément aux directives du SCT. La BITI est le cadre standard international de facto pour les pratiques exemplaires en gestion des services de TI. La BITI contient une description globale des processus compris dans la gestion des services de TI.

2. ÉTENDUE DES TRAVAUX :

L'entrepreneur devra fournir une série de cours donnés en salle de classe ou en ligne par un instructeur sur le sujet indiqué dans la demande de propositions (DP). L'entrepreneur doit fournir les installations pour la formation.

2.1 Prestation des cours : Chaque cours sera donné à une classe de 6 à 15 participants. Les cours doivent être donnés en anglais ou en français, selon ce qu'indique le calendrier des cours. Les cours peuvent avoir lieu dans tout établissement figurant dans la liste des lieux de formation prévus, ou être donnés virtuellement (section 5).

On prévoit que la majorité des cours se dérouleront dans la région de la capitale nationale (75 %) et le reste (25 %) en régions. Les cours doivent être offerts pendant les heures normales de travail (de 8 h 30 à 16 h 30) dans le fuseau horaire de l'endroit où le cours est donné, pour un total de 7,5 heures par jour. La formation pourrait également devoir être donnée de façon virtuelle aux employés en télétravail; l'apprentissage interactif à distance est de plus en plus courant comme nouvelle méthode de formation. Les téléseminaires, les salles de classe interactives ou les webinaires doivent également être présentés en tant qu'options disponibles, sans toutefois constituer la seule option disponible.

2.2 Calendrier des cours :

Le responsable du projet établira un calendrier de formation. L'entrepreneur doit être en mesure de prévoir au moins deux cours à différents endroits en même temps. Le calendrier précisera la langue dans laquelle le cours devra être donné et l'endroit où le cours devra être donné. Le calendrier préétabli sera transmis à l'entrepreneur, et on tiendra compte le plus possible des contraintes de l'entrepreneur, à la discrétion du responsable du projet. L'entrepreneur et le responsable du projet devront continuer de revoir et de mettre à jour périodiquement le calendrier.



2.3 Vérification des cours : Le responsable du projet se réserve le droit de vérifier tout cours donné.

2.4 Avis de participation aux cours : Le responsable du projet doit remettre à l'entrepreneur la liste des participants à chaque cours, 15 jours ouvrables avant le début du cours. Aussi, l'entrepreneur doit donner au responsable du projet la liste de tous les participants, par cours (pour chaque jour).

2.5 Certificats de cours : L'entrepreneur doit fournir à tous les apprenants un certificat d'achèvement de cours.

2.6 Évaluation des cours : Le responsable du projet est le seul responsable de l'évaluation des cours et doit fournir à l'entrepreneur un résumé de l'évaluation de chaque cours offert.

2.7 Annulation de cours : Le responsable du projet doit avertir l'entrepreneur au minimum dix jours ouvrables avant le début du cours dans l'éventualité où un cours devrait être annulé.

2.8 Documentation de cours : Toute la documentation doit être offerte en anglais ou en français aux participants, en fonction de la langue dans laquelle un cours doit être donné.

L'entrepreneur doit soumettre au responsable du projet une copie de l'ensemble des documents relatifs à chacun des cours demandés, mais peut soumettre un second ensemble dans l'autre langue officielle (que celle employée dans la soumission), à des fins d'examen et d'acceptation dans les 30 jours suivants l'attribution du contrat. Les versions française et anglaise doivent être identiques sur les plans du contenu et de la présentation.

2.9 Mesures d'adaptation pour les participants ayant des besoins particuliers : Le responsable du projet doit aviser l'entrepreneur au moins deux semaines à l'avance si une personne handicapée ayant besoin de mesures d'adaptation doit participer au cours. À la suite de cet avis, le responsable du projet et l'entrepreneur doivent travailler ensemble pour élaborer des options permettant à la personne de participer pleinement à la formation. Le chargé de projet, entièrement en consultation avec l'entrepreneur, devra déterminer la meilleure marche à suivre. Le chargé de projet devra assumer la responsabilité financière de l'application de la décision. L'entrepreneur doit contribuer à la mise en œuvre de la décision en y consacrant les meilleurs efforts et ressources de son organisme.

3. LIEUX DE FORMATION PRÉVUS :

- Région de la capitale nationale du Canada : Ottawa (Ontario), Gatineau (Québec)
- Ontario : Belleville, Toronto
- Québec : Montréal, Québec
- Manitoba : Winnipeg
- Saskatchewan : Regina
- Région de l'Ouest : Vancouver (Colombie-Britannique), Edmonton (Alberta)
- Région de l'Atlantique : St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador), Moncton (Nouveau-Brunswick), Halifax (Nouvelle-Écosse)

4. EXIGENCES MINIMALES EN MATIÈRE DE SALLES ET DE MATÉRIEL DE COURS FOURNIS PAR L'ENTREPRENEUR



4.1 Salles de formation fournies par l'entrepreneur : L'entrepreneur doit offrir des salles de formation équipées de tableaux blancs et de projecteurs, de chaises confortables et de tables pour appuyer les exigences en matière de création d'un environnement propice à l'apprentissage. Chaque salle doit mesurer au minimum 23,23 mètres (250 pieds) carrés, disposer d'un contrôle approprié de la température, d'un éclairage adéquat et d'une insonorisation adéquate contre les bruits extérieurs et être située près de toilettes facilement accessibles.

4.2 Matériel de cours fourni par l'entrepreneur : L'entrepreneur doit offrir toutes les instructions, le matériel, les outils d'aide à l'apprentissage et les livres, les cartes d'identification, les crayons, le papier d'écriture et les tableaux de papier au besoin.

5. FORMATEURS :

5.1 Le chargé de projet se réserve le droit de demander à l'entrepreneur de cesser de faire appel à un animateur « approuvé » et de demander un remplaçant.

6. DÉPLACEMENTS :

Le responsable de projet assumera tous les frais de déplacement et de subsistance autorisés qui auront été engagés par l'entrepreneur pour la tenue des cours à l'extérieur de la région de la capitale nationale, en conformité avec la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor.

7. CONTENU DU COURS :

L'entrepreneur doit nommer une seule personne en tant que personne-ressource.

L'entrepreneur doit fournir la liste suivante de cours et d'ateliers; chaque cours ou atelier devra se conclure par un examen officiel accrédité :

Certification de base de la BITI

Sujets :

- Principes et concepts clés de la gestion des services de TI
- Avantages de la mise en œuvre de la BITI au sein d'un organisme
- Mise en correspondance des processus de gestion des services avec l'ensemble du cycle de vie des services
- Concepts et définitions de base liés au cycle de vie des services
- Activités et rôles impliqués dans le cycle de vie des services
- Relations entre chaque composante du cycle de vie des services et mise en correspondance avec les autres composantes
- Facteurs qui rendent la gestion des services plus ou moins efficace
- Cours de base sur la BITI, V3
 - Sujets :
 - Les modules suivants sont inclus dans ce cours :
 - Module 1 – Introduction
 - Module 2 – Cycle de vie du service
 - Module 3 – Gestion du service en tant que pratique
 - Module 4 – Principes, modèles et idées clés
 - Module 5 – Phases du cycle de vie
 - Module 6 – Fonctionnalités du service
 - Module 7 – Gestion du service

Cycles de vie de la BITI – Exploitation des services

- Examen des processus d'exploitation des services, notamment :



- Gestion de l'accès
 - Gestion des activités
 - Gestion des incidents
 - Gestion des problèmes
 - Exécution des demandes
- Examen des activités d'exploitation des services, notamment :
 - Gestion de la base de données
 - Soutien bureautique
 - Gestion Internet et Web
 - Gestion des installations et des centres de données
 - Suivi et contrôle
 - Gestion de l'ordinateur central
 - Gestion de réseau
 - Gestion et soutien de serveurs
- Quelle est l'interaction entre les processus d'exploitation des services et les autres processus du cycle de vie des services?
- Mise en correspondance des fonctions d'exploitation des services avec les rôles, les responsabilités et les activités
- Facteurs à considérer lors de la mise en œuvre des technologies avec l'exploitation des services

Cycles de vie de la BITI – Transition des services

- Examen de la transition des services, notamment :
 - Évaluation des changements
 - Gestion du changement
 - Gestion des connaissances
 - Gestion des versions et des déploiements
 - Gestion des biens de service et de la configuration
 - Validation et essai du service
 - Planification de la transition et gestion du soutien
- De quelle façon la transition des services est-elle compatible avec d'autres processus du cycle de vie des services?
- Gestion de l'engagement et de la communication
- Gestion des changements pour l'organisation et les intervenants
- Facteurs à considérer lors de la mise en œuvre des technologies avec la transition des services

Cycles de vie de la BITI – Conception des services

- Examen de la conception des services, notamment :
 - Gestion de la disponibilité
 - Gestion de la capacité
 - Coordination de la conception
 - Gestion de la sécurité de l'information
 - Gestion de la continuité des services de TI
 - Gestion du catalogue de services
 - Gestion des niveaux de service
 - Gestion des fournisseurs
- De quelle façon la conception des services est-elle compatible avec d'autres processus du cycle de vie des services?
- Facteurs à considérer lors de la mise en œuvre des technologies avec la conception des services
- Valeur opérationnelle relativement à la conception des services
- Principes d'une conception des services équilibrée :
 - Fonctionnalité
 - Ressources



- Calendrier
- Comment déterminer les exigences les plus importantes en matière de service
- La relation entre :
 - Service
 - Application
 - Infrastructure
 - Architecture des données
- Principaux rôles et capacités organisationnelles
- La relation entre :
 - Contraintes de conception
 - Utilité du service
 - Garantie
- Modèles d'approvisionnement stratégique et de prestation (internalisation, externalisation, sélection conjointe de fournisseurs, etc.) – avantages et inconvénients

Cycles de vie de la BITI – Amélioration continue des services

- Examen de l'approche en matière d'amélioration continue des services
- Activités clés du processus d'amélioration en sept étapes
- Comment déterminer les facteurs critiques de succès :
 - Risques
 - Défis
- Cadres d'évaluation et de production de rapports :
 - Tableau de bord équilibré
 - Analyse FFPM
- Gestion des connaissances
- Gestion des niveaux de service
- Création d'un rendement du capital investi
- Mesures clés et production de rapports sur les services
- Rôles et responsabilités visant à appuyer le processus d'amélioration
- Facteurs à considérer lors de la mise en œuvre des technologies avec l'amélioration continue des services

Cycles de vie de la BITI – Stratégie des services

- Examen des stratégies relatives aux services
 - Gestion des relations d'affaires
 - Gestion de la demande
 - Gestion des finances
 - Gestion de la stratégie des services de TI
 - Gestion du portefeuille de services
- Dynamiques et forces ayant une incidence sur la gestion de la TI
- Définition des services et façon dont ceux-ci peuvent offrir une valeur ajoutée sur le marché
- Impact des marchés externes, des exigences des clients et de l'amélioration continue des services sur la stratégie de services
- Structures organisationnelles et types de fournisseurs appuyant un réseau de valeur en TI
- Définition et gestion de la relation entre les activités et les services de TI et la demande pour ces services
- Définition de la création de valeur pour le client
- Définition et gestion des mesures financières de TI pour garantir la réussite
- Avantages stratégiques d'un établissement de coûts et d'un recouvrement en fonction des services
- Réalisation d'analyses stratégiques et gestion de l'incertitude du marché



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

- Approche pratique à la création d'une stratégie de gestion des services
- Adhésion à la stratégie tout au long du cycle de vie des services
- Comment mesurer la stratégie de service et créer un rendement du capital investi



ANNEXE « B »

BASE DE PAIEMENT

Tous les cours seront minimum 6, maximum 15 participants.

Région de la capitale nationale	
Cours	Coût
Certification de base de la BITI	
Cycles de vie de la BITI – Exploitation des services	
Cycles de vie de la BITI – Transition des services	
Cycles de vie de la BITI – Conception des services	
Cycles de vie de la BITI – Amélioration continue des services	
Cycles de vie de la BITI – Stratégie des services	

Ontario (Belleville, Toronto)	
Cours	Coût
Certification de base de la BITI	

Quebec (Montreal, Quebec City)	
Cours	Coût
Certification de base de la BITI	

Manitoba (Winnipeg)	
Cours	Coût
Certification de base de la BITI	

Saskatchewan (Regina)	
------------------------------	--



Cours	Coût
Certification de base de la BITI	

Région de l'ouest (Vancouver, BC, Edmonton, AB)	
Cours	Coût
Certification de base de la BITI	

Région de l'Atlantique (Halifax, NS, Moncton, NB, St. John's, NF)	
Cours	Coût
Certification de base de la BITI	



ANNEXE « C »

VÉRIFICATION DE L'INTÉGRITÉ

Adresse de courriel /E-mail Address: Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Ministère/Department: Shared Services Canada
Dénomination sociale complète du fournisseur / Complete Legal Name of Supplier Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Adresse du fournisseur / Supplier Address Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
NEA du fournisseur / Supplier PBN Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Numéro de la demande de soumissions (ou numéro du contrat proposé) Solicitation Number (or proposed Contract Number) Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membres du conseil d'administration (Utilisez le format - Prénom Nom) Board of Directors (Use format - first name last name)
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Membre / Director - Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.
Autres Membres/ Additional Directors: Cliquez ici pour entrer du texte. / Click here to enter text.



ANNEXE « D »

FORMULAIRE AUTORISATION DE TÂCHES

AUTORISATION DE TÂCHES			
Entrepreneur :		Numéro du contrat:	
Numéro de tâche:		Date:	
Numéro de la modification:			
TA Demande (À remplir par le responsable technique)			
<p>1. Description des travaux à effectuer</p> <p style="text-align: center;">Énoncé des travaux</p> <p>Description de toute Livrable (s) nécessaire(Y compris le format et le support requis)Les obligations de déclaration et les délais pour la soumission des rapports qu'ils appliqueront au contrat résultant seront décrits ici).</p>			
2. PERIODE DE SERVICES	De:	_____	À: _____
3. Lieu de travail			
4. Autres Conditions / Restrictions	[] Oui [] Non	Spécifier:	
5. Voyage	[] Oui [] Non	Spécifier:	
6. MOYEN DE PAIEMENT:			
<input type="checkbox"/> Plusieurs			
7. BILINGUISME (le cas échéant)			
[] Anglais et en français [] Français [] Anglais			
Si les deux, les catégories de personnel exigeant le bilinguisme comprennent:			
TA Proposition [Pour l'achèvement par l'entrepreneur]			
8. Contrat Coût			
Nom de ressources proposées	Titre du cours / # Etudiants	Date du Cours	Coût
Honoraires professionnels Total partiel:			
HST:			
Total:			



Approbation d'autorisation de travail		
11. Responsables		
	Signatures of Authorized Representatives	Date
Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom de l'entrepreneur:		
Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom de responsable technique:		
Nom et titre du Autorité contractante		
12. Instructions relatives à la facturation		
<p>Paiement à effectuer sur la base de la réception des factures détaillées pour les services rendus, sous réserve de l'acceptation intégrale par le responsable du projet. Total des paiements ne doit pas dépasser le total.</p> <p>Les factures originales doivent être envoyées à l'autorité responsable du projet. Une copie de chaque facture, ainsi que les pièces jointes, doit être envoyée à l'autorité contractante ou l'autorité désignée.</p> <p>Email présentation des factures et pièces justificatives est préférable.</p>		