



Services de l'approvisionnement et des contrats

30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0M6
proposition-proposal@elections.ca

INVITATION À SE QUALIFIER

Nom du répondant :

Adresse :

N° de téléphone :

Courriel :

EN FOI DE QUOI, la réponse à la présente invitation à se qualifier a été dûment signée au nom du répondant par ses administrateurs dûment autorisés à cette fin.

Signature du signataire autorisé

Nom en caractères d'imprimerie du signataire autorisé

Titre en caractères d'imprimerie du signataire autorisé

Date : _____

Bureau du directeur général des élections – N° du dossier :

ECTD-ITQ-16-0192

Titre :

Centre de contact des services gérés

Date :

Le 24 novembre 2017

Date d'échéance de l'invitation à se qualifier :

Le 3 janvier 2018 à 14 h (heure de Gatineau)

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – prière d'envoyer les demandes de renseignements à :

Bureau du directeur général des élections du Canada
Services de l'approvisionnement et des contrats
30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0M6
proposition-proposal@elections.ca

À l'attention de :

Tiffany Denny

N° de téléphone :

819-939-1481

RETOURNER LES RÉPONSES À :

Unité de réception des réponses à l'ISQ d'Élections Canada

À l'attention du Centre d'affaires

30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0M6

LES RÉPONSES TRANSMISES À ÉLECTIONS CANADA PAR TÉLÉCOPIEUR OU PAR COURRIEL NE SERONT PAS ACCEPTÉES.

INVITATION À SE QUALIFIER (ISQ) PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT CONCERNANT Centre de contact des services gérés

La présente invitation à se qualifier (ISQ) contient les documents suivants :

PARTIE 1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

PARTIE 2. INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES RÉPONDANTS

PARTIE 3. INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DE LA RÉPONSE

PARTIE 4. PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE QUALIFICATION

ANNEXE A : CRITÈRES D'ÉVALUATION OBLIGATOIRES DE L'ISQ

FORMULAIRE 1 : FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DE LA RÉPONSE

FORMULAIRE 2 : FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DES PROJETS CITÉS EN RÉFÉRENCE

PARTIE 5. ATTESTATIONS

PARTIE 6. SÉCURITÉ

PARTIE 7. INSTRUCTIONS RELATIVES À L'EXAMEN ET À L'AMÉLIORATION DES EXIGENCES

ANNEXE A : EXIGENCES GÉNÉRALES

ANNEXE B : PROCESSUS GÉNÉRAL PRÉVU EN MATIÈRE D'EXAMEN ET D'AMÉLIORATION DES EXIGENCES (EAE)

ANNEXE C : DÉFINITIONS

ANNEXE D : VERSION PRÉLIMINAIRE DE LA LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

ANNEXE E : ENTENTE DE NON-DIVULGATION (END)

Partie 1. Renseignements généraux

1.1 Code de conduite pour l'approvisionnement

1.1.1 Pour se conformer au Code de conduite pour l'approvisionnement, les répondants doivent répondre à l'invitation à se qualifier (ISQ) de façon honnête, juste et exhaustive, et rendre compte avec précision de leur capacité de satisfaire aux exigences énoncées dans celle-ci. En présentant une réponse, le répondant atteste qu'il satisfait aux exigences du Code de conduite pour l'approvisionnement. Le non-respect du Code de conduite pour l'approvisionnement rend la réponse non recevable.

1.1.2 Les répondants reconnaissent que, pour assurer l'équité, l'ouverture et la transparence du processus d'approvisionnement, la commission de certains actes ou infractions les rendra non admissibles à l'attribution d'un contrat. Élections Canada déclarera une réponse non recevable s'il constate que les renseignements exigés sont manquants ou inexacts, ou que les renseignements contenus dans les attestations prévues à la présente section 1.1 sont faux, à quelque égard que ce soit. S'il est déterminé, après l'attribution du contrat, que le répondant a produit une fausse déclaration ou attestation, Élections Canada aura le droit de résilier le contrat pour manquement. Le répondant et ses affiliés devront également demeurer libres et quittes des actions ou condamnations précisées aux présentes pendant la période de tout contrat découlant de toute demande ultérieure. Élections Canada peut vérifier tous les renseignements fournis par le répondant, y compris les renseignements relatifs aux actes ou condamnations ici précisés, en faisant des recherches indépendantes, en utilisant des ressources du gouvernement ou en communiquant avec des tiers.

1.1.3 En présentant une réponse, le répondant atteste qu'aucune personne déclarée coupable de l'une des infractions énoncées aux paragraphes 1.1.3a) ou b) ci-après ne recevra un avantage en application d'un contrat découlant de toute demande de soumissions ultérieure. De plus, le répondant atteste que, à l'exception des infractions pour lesquelles il a obtenu un pardon ou une suspension de casier, ou pour lesquelles ses droits ont été rétablis par le gouverneur en conseil, ni lui ni ses affiliés n'ont jamais été reconnus coupables d'une infraction visée par l'une des dispositions suivantes :

- (a) Code criminel du Canada, L.R.C. 1985, ch. C-46
 - i. article 121 (Fraudes envers le gouvernement et Entrepreneur qui souscrit à une caisse électorale);
 - ii. article 124 (Achat ou vente d'une charge);
 - iii. article 380 (Fraude commise à l'encontre de Sa Majesté);
 - iv. article 418 (Vente d'approvisionnements défectueux à Sa Majesté);
 - v. article 462.31 (Recyclage des produits de la criminalité);
 - vi. articles 467.11 à 467.13 (Participation aux activités d'une organisation criminelle);

- (b) Loi sur la gestion des finances publiques, L.R.C. 1985, ch. F-11 :
 - i. alinéa 80(1)d (Fausse inscription, faux certificat ou faux rapport);
 - ii. paragraphe 80(2) (Fraude à l'encontre de Sa Majesté);
 - iii. article 154.01 (Fraude à l'encontre de Sa Majesté);

- (c) Loi sur la concurrence, L.R.C. 1985, ch. C-34 :
 - i. article 45 (Complot, accord ou arrangement entre concurrents);
 - ii. article 46 (Directives étrangères);
 - iii. article 47 (Truquage des offres);
 - iv. article 49 (Accords bancaires fixant les intérêts, etc.);
 - v. article 52 (Indications fausses ou trompeuses);
 - vi. article 53 (Documentation trompeuse);

- (d) Loi de l'impôt sur le revenu, L.R.C. 1985, ch. 1 :
 - i. article 239 (Déclarations fausses ou trompeuses);

- (e) Loi sur la taxe d'accise, L.R.C. 1985, ch. E-15 :
 - i. article 327 (Déclarations fausses ou trompeuses);

- (f) Loi sur la corruption d'agents publics étrangers, L.C. 1998, ch. 34 :
 - i. article 3 (Corruption d'agents publics étrangers);

- (g) Loi réglementant certaines drogues et autres substances, L.C. 1996, ch. 19 :
 - i. article 5 (Trafic de substances);
 - ii. article 6 (Importation et exportation);
 - iii. article 7 (Production de substances).

1.1.4 Dans les cas pour lesquels un pardon ou une suspension du casier a été obtenu, ou pour lesquels ses droits ont été rétablis par le gouverneur en conseil, le répondant doit fournir avec sa réponse une copie certifiée des documents de confirmation émanant d'une source officielle. Si cette documentation n'a pas été fournie au moment où l'évaluation des réponses à la présente ISQ est terminée, Élections Canada informera le répondant du délai à l'intérieur duquel la documentation doit être fournie. Si le répondant ne répond pas à la demande, la réponse sera jugée non recevable.

1.1.5 Les répondants reconnaissent qu'Élections Canada pourrait, à son entière discrétion, chercher à établir un processus d'approvisionnement distinct avec un fournisseur ayant été reconnu coupable de l'une des infractions énumérées aux paragraphes 1.1.3c) à g), ou avec un affilié ayant été reconnu coupable de l'une des infractions énumérées aux paragraphes 1.1.3 c) à g), si la loi l'exige, à la suite d'une procédure judiciaire ou si Élections Canada considère qu'il en va de l'intérêt public, notamment pour les raisons énoncées ci-dessous :

- (a) le contrat ne peut être exécuté que par une seule personne;

- (b) il existe une situation d'urgence;
- (c) la sécurité nationale est en cause;
- (d) la santé et la sécurité sont en cause;
- (e) il existe un risque de préjudice pour l'économie.

Élections Canada se réserve le droit d'imposer des conditions ou des mesures supplémentaires afin d'assurer l'intégrité du processus d'approvisionnement.

- 1.1.6 En présentant une réponse, le répondant atteste que ni lui ni ses affiliés n'ont versé ni accepté de verser, directement ou indirectement, et qu'ils ne verseront, directement ou indirectement, des honoraires conditionnels à une personne pour la présente ISQ ou toute demande de soumissions ultérieure ou tout contrat éventuel, si le paiement de ces honoraires obligeait cette personne à faire une déclaration en application de l'article 5 de la [Loi sur le lobbying](#).
- 1.1.7 Le répondant reconnaît et convient que les attestations envisagées doivent demeurer en vigueur pendant la durée du contrat subséquent découlant de toute demande de soumissions ultérieure.

1.2 Introduction

- 1.2.1 La présente ISQ est la première phase d'un processus d'approvisionnement d'Élections Canada pour Centre de contact des services gérés. Le présent processus d'ISQ n'est pas une demande de soumissions ni un appel d'offres. Aucun contrat ne sera attribué à la suite des activités tenues pendant la phase de l'ISQ. Les répondants sont invités à se soumettre à une sélection préalable, conformément aux modalités de la présente ISQ, afin d'être retenus comme répondants qualifiés pour les phases ultérieures du processus d'approvisionnement. Seuls les répondants qualifiés qui satisfont aux exigences obligatoires de l'ISQ se qualifieront pour soumissionner lors d'une demande de soumissions subséquente publiée dans le cadre du processus d'approvisionnement.
- 1.2.2 Élections Canada peut se prévaloir d'une deuxième vague de qualification, conformément au processus décrit à la section 4.5 si la première vague de l'ISQ ne débouche pas, à l'entière discrétion d'Élections Canada, sur un nombre suffisant de répondants qualifiés.
- 1.2.3 Élections Canada pourra annuler la présente ISQ ou la demande de soumissions prévue en totalité ou en partie, à tout moment. Il se peut donc que le processus d'approvisionnement subséquent décrit dans le présent document ne soit jamais entamé. Les répondants et les répondants qualifiés retenus pourront se retirer de l'ISQ en tout temps en transmettant un

avis écrit à l'autorité contractante. Par conséquent, les répondants qui présentent une réponse à la présente ISQ peuvent décider de ne pas soumettre de proposition dans le cadre d'une demande de soumission subséquente, quelle qu'elle soit.

1.2.4 Élections Canada se réserve le droit d'annuler toute exigence préliminaire faisant partie des exigences à tout moment pendant l'ISQ ou à toute autre étape du processus d'approvisionnement.

1.2.5 Bien qu'Élections Canada puisse présélectionner certains répondants à la suite de la présente ISQ, il se réserve le droit de réévaluer tout aspect de la qualification des répondants qualifiés en tout temps durant le processus d'approvisionnement.

1.3 Contexte

1.3.1 Sommaire

Le directeur général des élections du Canada (DGEC) est un agent du Parlement. Il exerce la direction et la supervision générale de la tenue d'élections et de référendums à l'échelle fédérale. Il dirige le Bureau du directeur général des élections, communément appelé Élections Canada.

Élections Canada a lancé un processus d'approvisionnement comportant plusieurs phases dans le cadre de Centre de contact des services gérés .

Après l'achèvement de toutes les phases, il est prévu que le processus d'approvisionnement se conclura par la sélection d'un entrepreneur pour centres de contact de services gérés. Les responsabilités de l'entrepreneur seront de tous les aspects du service sous contrat, y compris le recrutement, la formation, la prévision et la planification des ressources nécessaires pour fournir des services de centre de contact selon les niveaux de service prescrits pour les prochaines élections.

1.3.2 Contexte du projet

EC a reçu 1 353 700 appels durant l'élection générale de 2015. Parmi ces appelants, environ 160 000 ont utilisé les options de libre-service dans le SRV d'EC afin d'obtenir des renseignements sans l'aide d'un agent de centre d'appel. Les agents des centres d'appels nationaux ont répondu à plus de 254 500 appels, tandis que les bureaux locaux partout au pays ont pris 916 200 appels et que les agents affectés au vote par bulletin spécial ont traité 17 500 appels.

Durant une élection, EC fournit des renseignements aux citoyens canadiens et répond à toute question qu'ils pourraient avoir concernant l'élection. Comme il est indiqué ci-dessous, EC a

Centre de contact des services gérés
utilisé une structure de soutien à niveaux multiples pour gérer les volumes de courriels et d'appels téléphoniques et y répondre tout au long de la 42^e élection générale.

- a) **Niveau 1** : Ligne sans frais 1-800 d'EC; le soutien est fourni par le SRV. Les appelants qui ont besoin de renseignements additionnels sont aiguillés vers le directeur du scrutin (DS) local ou au niveau 2.
- b) **Niveau 2** : L'entrepreneur fournira les services du centre de contact et répondra aux questions d'ordre général ou de type « foire aux questions ». La portée du soutien du centre de contact est réglementée et très bien définie, ce qui permet la résolution de la plupart des demandes de renseignements au niveau 2.
 - i. Scripts approfondis du SGC à utiliser pour répondre aux appels. Le type et la complexité des appels reçus ne nécessitent pas une connaissance approfondie de la LEC. Les demandes qui vont au-delà de la portée du soutien seront acheminées selon les procédures liées au traitement des appels décrites à l'appendice H – Procédures d'utilisation normalisées (PUN) ou dans le SGC.
 - ii. Utilisation de modèles de réponse du SGC en fonction de l'objet du courriel. Les types de courriels reçus ne nécessitent pas une connaissance approfondie de la LEC. Les courriels qui vont au-delà de la portée du soutien seront acheminés selon les procédures liées au traitement des courriels, décrites à l'appendice H – Procédures d'utilisation normalisées (PUN) ou dans le SGC.
- c) **Niveau 3** : Service fourni par EC, qui répondra aux questions non résolues de manière satisfaisante au niveau 2 ou de la manière indiquée dans le SGC.
- d) **Niveau 4** : Services fournis par EC, qui traite les appels transférés depuis le niveau 2 ou 3 lorsqu'un appelant s'enquiert de l'état d'un courriel ou d'un formulaire Web soumis précédemment ou lorsque la plainte d'un appelant ne peut être résolue de manière satisfaisante par un superviseur au niveau 2 ou conformément aux indications dans le SGC.

1.3.3 Portée de l'approvisionnement prévu

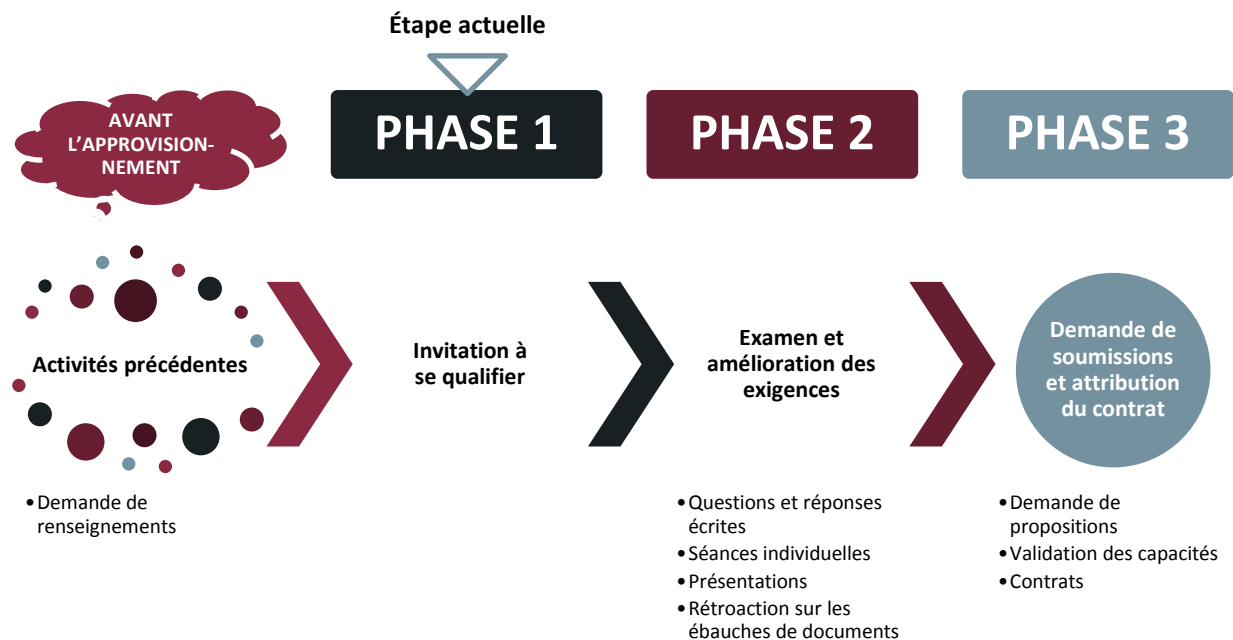
- (a) **Nombre de contrats** : Élections Canada envisage actuellement l'attribution de deux contrats. Élections Canada peut se prévaloir de toute autre option qui sera précisée lors de la phase de l'examen et de l'amélioration des exigences ou de la phase de la demande de soumissions ou d'attribution du contrat.
- (b) **Durée du(des) contrat(s)** : Élections Canada envisage actuellement une durée de contrat de date d'attribution du contrat jusqu'à 31 mars 2019 an(s) plus trois période(s) optionnelle(s) d'un an(s) chacune.

1.3.4 Accords commerciaux

Ce besoin est assujéti aux dispositions de l'Accord de Libre-Échange Canadien (ALEC) et l'Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce (AMP-OMC).

1.4 **Aperçu du processus d'approvisionnement prévu**

Cet approvisionnement s'effectuera sous la forme d'un processus d'approvisionnement en plusieurs phases. Le processus d'approvisionnement en plusieurs phases peut être modifié ou annulé. Élections Canada prévoit que le processus d'approvisionnement s'effectuera selon les phases suivantes et qu'il pourra comprendre les activités connexes mentionnées ci-après :



1.4.1 Phase 1 – Invitation à se qualifier (ISQ)

La présente ISQ est destinée à tous les fournisseurs et sera utilisée pour qualifier les répondants afin qu'ils puissent participer aux phases ultérieures du processus d'approvisionnement. Les répondants qui se qualifient au terme de cette phase seront dénommés *répondants qualifiés*. La phase 1 se terminera avec la création d'une liste de fournisseurs qualifiés. Les répondants seront informés des résultats de l'évaluation une fois le processus d'évaluation de l'ISQ terminé.

1.4.2 Phase 2 – Examen et amélioration des exigences (EAE)

En fonction de la liste de fournisseurs présélectionnés dressée lors de la phase 1, seuls les répondants qualifiés pourront participer à la phase 2 – la phase de l’EAE. La présélection permettra une interaction plus ciblée avec les répondants qualifiés de manière à préciser les exigences en répondant aux préoccupations de ces derniers et en tenant compte de leurs recommandations.

Pendant cette phase, Élections Canada peut fournir aux répondants qualifiés des renseignements concernant la demande de soumissions prévue comprenant, sans s’y limiter, un aperçu du besoin prévu, des parties de l’ébauche de l’énoncé des travaux et une version provisoire des modalités du contrat. Ces renseignements visent à générer de la rétroaction de la part des répondants qualifiés afin d’aider Élections Canada à préciser son orientation et ses exigences. Ces interactions pourront prendre les formes suivantes :

- (a) rencontres individuelles;
- (b) exposés;
- (c) outils de collaboration interactifs;
- (d) formulation de commentaires et de suggestions concernant les ébauches de documents;
- (e) questions et réponses écrites.

Élections Canada finalisera les documents de la demande de soumissions au terme de cette phase.

1.4.3 Phase 3 – Demande de soumissions et attribution du contrat

Élections Canada prévoit de diffuser directement les documents de la demande de soumissions et uniquement aux fournisseurs qualifiés qui sont toujours qualifiés au moment de la publication de la demande de soumissions. Un processus de demande de renseignements (questions et réponses) standard s’ensuivra et sera détaillé dans tout document de demande de soumissions. Selon le nombre de contrats à attribuer, le ou les répondants qualifiés qui traversent cette phase avec succès seront admissibles à l’attribution d’un contrat.

1.5 **Comptes rendus**

Les répondants peuvent demander un compte rendu des résultats de l’ISQ. Ils devraient en faire la demande à l’autorité contractante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des

résultats de l'ISQ. À la discrétion d'Élections Canada, le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

1.6 Souveraineté des données prévues

- 1.6.1 La protection des renseignements est, sur le plan de la confidentialité et de la sécurité, essentielle à l'intégrité des programmes du gouvernement, qui est à la base de la confiance envers le Canada. Tous les renseignements gérés par Élections Canada, y compris les renseignements publiés et accessibles au public, doivent être protégés en vue d'en assurer adéquatement la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité. Dans le cadre de centres de contact de services gérés, des renseignements dont la cote de sécurité peut aller jusqu'à Protégé B seront traités; la solution devra donc permettre d'intégrer les contrôles appropriés en vue de protéger les intérêts d'Élections Canada et ceux de ses partenaires selon ce niveau de sécurité. Aucun renseignement dont la cote de sécurité est supérieure à Protégé B ne sera traité au moyen de cette solution.
- 1.6.2 Par ailleurs, les contrôles de sécurité, qui permettent de veiller à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité de la solution, sont essentiels à centres de contact de services gérés, du fait que la population canadienne s'attend à ce qu'Élections Canada prenne toutes les mesures qui s'imposent pour protéger les renseignements personnels et les renseignements de nature délicate. En conséquence, centres de contact de services gérés et l'infrastructure connexe pourraient devoir être mises sur pied à l'intérieur des frontières géographiques du Canada. Des mesures contractuelles et techniques rigoureuses doivent être mises en place pour veiller à ce que les renseignements du gouvernement, qu'ils soient actifs ou inactifs, soient protégés en permanence, grâce au chiffrement, et consultés uniquement par des personnes autorisées à accéder à l'infrastructure aux fins approuvées dans le cadre de centres de contact de services gérés.

Partie 2. Instructions à l'intention des répondants

2.1 Instructions et conditions

Les répondants qui répondent à l'invitation s'engagent à respecter les instructions, les modalités et les conditions de la présente ISQ.

2.2 Numéro d'entreprise – approvisionnement

Les fournisseurs canadiens doivent avoir un numéro d'entreprise – approvisionnement (NEA) avant la date d'entrée en vigueur du contrat subséquent. Les fournisseurs peuvent s'inscrire pour demander un NEA dans le système Données d'inscription des fournisseurs du site Web achatsetventes.gc.ca. Il est également possible de communiquer avec la LigneInfo au 1-800-811-1148 pour obtenir le numéro de téléphone de l'[agent d'inscription des fournisseurs](#) le plus près.

2.3 Présentation de la réponse

2.3.1 Élections Canada exige que le répondant remplisse et signe la première page de l'ISQ et qu'il présente cette page avec sa réponse à la date et à l'heure de clôture de l'ISQ. Si la réponse est déposée par une coentreprise, elle doit être conforme à la section 2.16. Si la première page de l'ISQ n'accompagne pas la réponse, l'autorité contractante la demandera et le répondant devra la soumettre selon les délais prescrits dans une telle demande ou Élections Canada déclarera que la réponse est non recevable si elle n'est pas remplie et soumise selon les modalités prescrites.

2.3.2 Responsabilités du répondant :

- (a) obtenir des précisions quant aux exigences contenues dans l'ISQ, au besoin, avant de soumettre une réponse;
- (b) préparer sa réponse conformément aux instructions contenues dans l'ISQ;
- (c) présenter une réponse complète avant la date et l'heure de clôture de l'ISQ.
- (d) faire parvenir sa réponse uniquement à l'Unité de réception des réponses à l'ISQ d'Élections Canada, comme indiqué à la page 1 de la présente ISQ (« Unité de réception des réponses à l'ISQ »). Ses bureaux sont ouverts de 8 h à 16 h du lundi au vendredi, et sont fermés les jours fériés;
- (e) veiller à ce que le nom du répondant, l'adresse de l'expéditeur, le numéro de référence de l'ISQ ainsi que la date et l'heure de clôture de l'ISQ soient clairement indiqués sur l'enveloppe ou le(s) colis contenant la réponse;
- (f) présenter une réponse claire et suffisamment détaillée, contenant tous les renseignements demandés, afin de permettre une évaluation complète conformément aux critères établis dans l'ISQ.

2.3.3 Si Élections Canada a fourni aux répondants différents formats d'un même document qui fait partie de l'ISQ (par exemple, un document téléchargeable à partir du Service électronique d'appel d'offres du gouvernement [SEAOG] peut également être offert dans un autre format), le format téléchargé à partir du SEAOG aura préséance et un tel format du SEAOG devrait alors être utilisé par les répondants. Si Élections Canada affiche une modification à l'ISQ pour réviser tout document fourni aux répondants sous différents formats, il ne mettra pas nécessairement à jour tous les formats en conséquence. Il appartient au répondant de veiller à ce que les modifications apportées à la présente ISQ et affichées sur le SEAOG soient prises en compte dans les différents formats qui n'ont pas été révisés à la suite des modifications.

- 2.3.4 Les réponses seront valables pendant au moins 120 jours ouvrables à compter de la date de clôture de l'ISQ. Élections Canada se réserve le droit de demander par écrit une prolongation de cette période à tous les répondants qui déposent des réponses recevables. Si tous les répondants acceptent de prolonger cette période, Élections Canada continuera d'évaluer les réponses. Si cette prolongation n'est pas acceptée par tous ces répondants, Élections Canada, à sa seule et entière discrétion, continue d'évaluer les réponses des répondants qui auront accepté la prolongation ou annule l'ISQ.
- 2.3.5 Les documents de réponse et les renseignements à l'appui peuvent être présentés en français ou en anglais.
- 2.3.6 Toutes les réponses reçues avant la date et l'heure de clôture de l'ISQ deviendront la propriété d'Élections Canada et ne seront pas retournées à leur expéditeur. Toutes les réponses seront traitées comme des documents confidentiels, sous réserve des dispositions de la [Loi sur l'accès à l'information, L.R. 1985, ch. A-1](#) et de la [Loi sur la protection des renseignements personnels, L.R. 1985, ch. P-21](#).
- 2.3.7 Sauf indication contraire dans l'ISQ, Élections Canada évaluera uniquement la documentation qui accompagnera la réponse du répondant. Élections Canada n'évaluera pas l'information comme les renvois à des adresses de sites Web où l'on peut trouver de l'information supplémentaire, ou les manuels ou les brochures techniques qui n'accompagnent pas la réponse, conformément à l'ISQ.
- 2.3.8 Une réponse ne peut pas être cédée ou transférée, que ce soit en totalité ou en partie. Dans les cas où un répondant entreprend une restructuration organisationnelle pendant la phase d'invitation à se qualifier, Élections Canada pourra, à sa discrétion, consentir à substituer une réponse si :
- (a) le répondant en fait la demande par écrit à l'autorité contractante;
 - (b) le répondant substitut proposé souscrit à la réponse pour les mêmes produits et services, aux mêmes conditions offertes par le répondant initial.

2.4 Présentation d'une seule réponse de la part d'un groupe répondant

- 2.4.1 Un répondant et ses affiliés ne peuvent soumettre qu'une seule réponse en réponse à la présente ISQ. Si un répondant ou un affilié participe à plusieurs réponses (participer signifie faire partie du répondant, et non pas être un sous-traitant), Élections Canada accordera deux jours ouvrables à ces répondants pour indiquer la réponse unique qu'Élections Canada devra examiner. Le non-respect de ce délai entraînera le rejet de toutes les réponses visées.
- 2.4.2 Pour les besoins de la présente section, le terme « groupe répondant » désigne tous les affiliés (qu'il s'agisse d'une ou de plusieurs personnes physiques, de sociétés, de partenariats, de sociétés de personnes à responsabilité limitée, etc.) liés entre eux. Peu importe la province ou

le territoire où les affiliés ont été constitués en société ou formés juridiquement (qu'il s'agisse d'une personne physique, d'une société, d'un partenariat, etc.), un affilié est considéré comme étant « lié » à un répondant dans les cas suivants :

- (a) s'il s'agit de la même entité juridique (c'est-à-dire la même personne physique, personne morale ou société à responsabilité limitée, le même partenariat, etc.);
- (b) s'il s'agit de « personnes liées » ou de « personnes affiliées » aux termes de la [Loi de l'impôt sur le revenu du Canada](#);
- (c) si les affiliés 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 années précédant la date de clôture de l'ISQ;
- (d) si les affiliés n'ont pas autrement de lien de dépendance entre eux ou avec le même tiers.

2.4.3 Les membres individuels d'une coentreprise ne peuvent pas participer à une autre ISQ en présentant eux-mêmes une réponse ou en participant à une autre coentreprise.

2.5 Transmission par télécopieur et courrier électronique

Les réponses transmises à Élections Canada par télécopieur ou par courriel ne seront pas acceptées.

2.6 Réponses en retard

Élections Canada retournera à l'expéditeur toutes les réponses livrées après la date et l'heure de clôture stipulées, sans les avoir consultées, à moins que ces réponses ne soient considérées comme des réponses retardées selon les circonstances énoncées à la section 2.7.

2.7 Réponses retardées

2.7.1 Une réponse livrée à l'unité de réception des réponses à l'ISQ après la date et l'heure de clôture de l'ISQ, mais avant l'annonce des répondants qualifiés retenus, peut être prise en considération, à condition que le répondant prouve clairement que le retard est attribuable uniquement à un délai de livraison de la Société canadienne des postes (SCP) (ou l'équivalent national d'un pays étranger). On ne considère pas que Purolator Inc. fasse partie de la SCP pour l'application de cette section sur les offres retardées. Les seules preuves acceptées par Élections Canada pour justifier un retard du service de la SCP sont les suivantes :

- (a) un timbre à date d'oblitération de la SCP,
- (b) un connaissance de messagerie prioritaire de la SCP,

(c) une étiquette Xpresspost de la SCP,

qui indique clairement que la réponse a été postée à une date qui aurait autrement permis sa livraison avant la date de clôture de l'ISQ.

2.7.2 Élections Canada n'acceptera pas les réponses qui sont reçues en retard en raison d'une erreur d'acheminement, du volume de trafic, de perturbations atmosphériques, de conflits du travail ou d'autres motifs.

2.7.3 Le timbre de machine à affranchir, qu'il soit apposé par la partie intéressée, la SCP ou le service postal d'un pays étranger, ne constitue pas une preuve que la réponse a été expédiée à temps.

2.8 Réponses retardées et entreprises de messagerie

Il incombe au répondant de prévoir un délai suffisant pour que les entreprises de messagerie puissent livrer sa réponse avant la date et l'heure de clôture de l'ISQ. Les retards attribuables aux entreprises de messagerie, y compris les retards attribuables à des erreurs de codes postaux, ne peuvent pas être interprétés comme étant des « retards imprévus dus au service postal » et ne seront pas acceptés comme réponses retardées aux termes de la section 2.7.

2.9 Dédouanement

Il incombe au répondant de prévoir un délai suffisant pour obtenir un dédouanement, lorsqu'il y a lieu, avant la date et l'heure de clôture de l'ISQ. Les retards dus à l'obtention d'un dédouanement ne peuvent pas être considérés comme des « retards imprévus dus au service postal » et ne seront pas admissibles en tant que réponses retardées en vertu de la section 2.7.

2.10 Capacité juridique

Le répondant doit avoir la capacité juridique nécessaire pour toutes les phases du processus d'approvisionnement. Si le répondant est une entreprise à propriétaire unique, une société de personnes ou une personne morale, il doit fournir, à la demande de l'autorité contractante, une déclaration et toutes les pièces justificatives demandées indiquant les lois en vertu desquelles son entreprise est incorporée ou enregistrée, ainsi que sa dénomination sociale et son lieu d'affaires. Ce qui précède s'applique également si le répondant présentant la réponse est une coentreprise.

2.11 Droits d'Élections Canada

Élections Canada se réserve le droit d'effectuer ce qui suit :

(a) rejeter l'une quelconque ou la totalité des réponses reçues à l'ISQ;

- (b) annuler l'ISQ et/ou l'EAE et/ou la demande de soumissions prévue à tout moment;
- (c) lancer de nouveau l'ISQ;
- (d) publier de nouveau l'ISQ si aucune réponse recevable n'est reçue et que le besoin n'est pas modifié substantiellement, en invitant uniquement les répondants qui avaient présenté une réponse à présenter une nouvelle réponse dans un délai indiqué par Élections Canada;
- (e) passer aux phases d'EAE et/ou de demande de soumissions et d'attribution du contrat de l'approvisionnement uniquement avec les répondants qualifiés.

2.12 Rejet des réponses

2.12.1 Élections Canada peut rejeter une réponse dans l'un des cas suivants :

- (a) le répondant fait faillite ou, quelle qu'en soit la raison, ses activités sont suspendues pendant une longue période;
- (b) des preuves de fraude, de corruption ou de fausse déclaration, ou des preuves confirmant l'incapacité de respecter des lois protégeant les personnes contre toute forme de discrimination ont été déposées, à la satisfaction d'Élections Canada, à l'égard du répondant, de l'un de ses employés ou d'un sous-traitant mentionné dans la réponse;
- (c) des preuves à la satisfaction d'Élections Canada que, compte tenu de son comportement antérieur, le répondant, un sous-traitant ou un affilié désigné pour exécuter les travaux ne convient pas ou s'est comporté de façon inappropriée;
- (d) Élections Canada a exercé ses recours contractuels de suspension ou de résiliation pour inexécution à l'égard d'un contrat attribué au répondant ou à l'un de ses employés ou sous-traitants mentionnés dans la réponse;
- (e) Élections Canada estime que le rendement du répondant dans le cadre d'autres contrats, notamment l'efficacité et la qualité dans l'exécution des travaux, ainsi que la mesure dans laquelle le répondant a respecté ces contrats dans l'exécution des travaux, est à ce point médiocre qu'on le considère comme incapable de répondre au besoin faisant l'objet de l'ISQ.

2.12.2 Dans le cas où Élections Canada a l'intention de rejeter une réponse conformément au paragraphe 2.12.1, l'autorité contractante le fera savoir au répondant et lui accordera un délai de 10 jours ouvrables pour faire valoir son point de vue, avant de rendre une décision définitive sur le rejet de la réponse.

2.13 Communications

2.13.1 Afin d'assurer l'intégrité du processus d'appel à la concurrence, toutes les demandes de renseignements et autres communications ayant trait à l'ISQ doivent être adressées uniquement à l'autorité contractante dont le nom est indiqué dans l'ISQ, par courriel exclusivement à l'adresse : proposition-proposal@elections.ca. Le défaut de se conformer à cette exigence pourrait entraîner la non-recevabilité de la réponse.

2.13.2 Afin d'assurer l'uniformité et la qualité de l'information fournie aux répondants, sous réserve de la section 2.19, les demandes de renseignements qui sont reçues ainsi que les réponses à ces demandes qui entraînent la précision ou la modification du besoin ou qui apportent un supplément d'information à ce sujet seront fournies simultanément à tous les répondants qui auront reçu l'ISQ, de la même façon que l'ISQ avait été envoyée, sans que le nom de l'auteur des demandes de renseignements ne soit mentionné.

2.14 Coûts de la réponse et de la participation

Aucun remboursement ou paiement ne sera versé pour tout coût engagé pour la préparation et la présentation d'une réponse à l'ISQ ou pour la participation à la phase d'EAE. Le répondant sera le seul responsable de tous les coûts engagés pour la préparation et la présentation d'une réponse, ainsi que des coûts qu'il a engagés pour l'évaluation de sa réponse, les déplacements et la participation à des rencontres.

2.15 Déroulement de l'évaluation

2.15.1 Dans le cadre de l'évaluation des réponses, Élections Canada peut, mais sans en avoir l'obligation, faire ce qui suit :

- (a) demander des précisions ou vérifier l'exactitude de certains renseignements ou de tous les renseignements fournis par les répondants relatifs à l'ISQ;
- (b) communiquer avec l'un ou avec l'ensemble des clients cités en référence pour vérifier et valider l'exactitude des renseignements fournis par les répondants;
- (c) demander des renseignements particuliers sur la situation juridique du répondant;
- (d) examiner les installations ainsi que les capacités techniques, capacités de gestion et financières des répondants pour déterminer s'ils sont en mesure de répondre aux exigences énoncées dans l'ISQ;
- (e) vérifier n'importe quel renseignement fourni par les répondants en faisant effectuer une recherche indépendante ou en faisant appel à des ressources du gouvernement ou à des tierces parties;

(f) interviewer, aux frais des répondants, tout répondant.

2.15.2 Les répondants doivent se conformer à toute demande liée aux éléments figurant au paragraphe 2.15.1 selon les délais prescrits dans une telle demande, faute de quoi leur réponse pourrait être déclarée non recevable.

2.16 Coentreprise

2.16.1 Une coentreprise est une association d'au moins deux parties qui regroupent leurs fonds, leurs biens, leurs connaissances, leur expertise ou d'autres ressources dans une entreprise commerciale conjointe, parfois appelée consortium, pour déposer ensemble une réponse pour un besoin. Les parties intéressées qui soumettent une réponse à titre de coentreprise doivent indiquer clairement qu'elles forment une coentreprise et fournir les renseignements suivants :

(a) le nom de chaque membre de la coentreprise;

(b) le NEA 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, s'il y a lieu;

(d) le nom de la coentreprise, s'il y a lieu.

2.16.2 Si les renseignements contenus dans la réponse ne sont pas clairs, le répondant devra fournir les renseignements à la demande de l'autorité contractante, dans les délais précisés, faute de quoi la réponse pourrait être déclarée non recevable.

2.16.3 La première page de l'ISQ doit être signée par tous les membres de la coentreprise à moins qu'un membre ait été nommé pour représenter tous les membres de la coentreprise. 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 dans le contexte de l'ISQ. Si, dans le cadre d'un processus d'approvisionnement ultérieur, un contrat est attribué à une coentreprise, tous ses membres seront conjointement et solidairement responsables de l'exécution du contrat.

2.17 Conflit d'intérêts – Avantage indu

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

- (a) si le répondant ou l'un de ses sous-traitants, y compris un de leurs employés ou anciens employés, a participé de quelque façon que ce soit à la préparation de l'ISQ ou est en situation de conflit d'intérêts réel ou apparent;
- (b) si le répondant ou l'un de ses sous-traitants, y compris un de leurs employés ou anciens employés, a eu accès à des renseignements relatifs à l'ISQ qui n'étaient pas à la disposition des autres répondants et que cette situation donne, à l'entière discrétion d'Élections Canada, un avantage indu au répondant.

2.17.2 Élections 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'ISQ (ou des biens et services semblables) représente un avantage indu en sa faveur ou crée un conflit d'intérêts, sauf dans les circonstances décrites aux paragraphes 2.17.1 a) et b).

2.17.3 Sans limiter d'aucune façon les dispositions décrites dans les sections 2.17.1 et 2.17.2 ci-dessus, Élections Canada informe les répondants qu'il a fait appel aux entrepreneurs et aux ressources ci-après, qui ont assuré la prestation de certains services, à savoir l'examen du contenu pour la préparation de la présente ISQ. Ces personnes ont eu ou pourraient avoir accès aux renseignements relatifs au contenu de la présente ISQ ou à d'autres documents ayant trait à celle-ci.

Entrepreneurs :

Wilton and Associates
OpenFrame Technologies

Ressources (nom, prénom) :

Wilton, Steve
Knight, Kingsley

Toute réponse reçue de l'un des répondants mentionnés ci-dessus, qu'il soit un répondant unique, une coentreprise ou le sous-traitant d'un répondant, ou toute réponse à laquelle l'une des ressources susmentionnées a contribué sera considérée comme contraire aux dispositions relatives au conflit d'intérêts mentionnées à la section 2.17 et sera déclarée non recevable.

2.17.4 Dans le cas où Élections Canada a l'intention de rejeter une réponse conformément à la présente section, 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 de l'ISQ. 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 qu'Élections Canada est le seul habilité à établir s'il existe un conflit d'intérêts ou un avantage indu (réel ou apparent).

2.18 Intégralité du besoin

L'ISQ comprend l'ensemble des exigences relatives au besoin détaillé dans le présent document. Tout autre renseignement ou document fourni au répondant ou obtenu par lui auprès de qui que ce soit est sans pertinence au sens de la présente ISQ. Les répondants ne doivent pas présumer que des pratiques dans le contexte de contrats ou de processus d'approvisionnement antérieurs seront maintenues, à moins qu'elles ne soient décrites dans l'ISQ. De plus, les répondants ne devraient pas tenir pour acquis que leurs capacités actuelles répondent aux exigences de la présente ISQ du simple fait que cela a déjà été le cas par le passé.

2.19 Demandes de renseignements

2.19.1 Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins 5 jours ouvrables avant la date de clôture de l'ISQ. Toute demande reçue après ce délai risque de demeurer sans réponse.

2.19.2 Les répondants devraient indiquer le plus exactement possible le numéro d'article de l'ISQ auquel renvoie leur demande de renseignements. Ils doivent prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour permettre à Élections Canada de fournir une réponse précise. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » en regard de chaque article pertinent. Les articles qualifiés d'« exclusifs » seront traités comme tels, à moins qu'Élections Canada détermine que la demande de renseignements n'est pas de nature exclusive. Élections Canada peut modifier les questions ou peut demander à la partie intéressée de le faire afin d'en éliminer le caractère exclusif et permettre la transmission des réponses à tous les répondants. Il est possible qu'Élections Canada ne réponde pas aux demandes de renseignements dont la formulation empêche sa distribution à tous les répondants.

2.20 Lois applicables

2.20.1 L'ISQ sera interprétée et régie selon les lois en vigueur de l'Ontario, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois, sous réserve des lois fédérales qui prévalent ou qui sont applicables.

2.20.2 À leur discrétion, les répondants peuvent utiliser les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur réponse soit remise en question, en indiquant dans leur réponse le nom de la province ou du territoire canadien en question. Le fait d'indiquer aucun changement signifie que le répondant accepte les lois applicables indiquées.

2.21 Amélioration des exigences pendant l'ISQ

2.21.1 Si des répondants considèrent que le contenu de l'ISQ pourrait être amélioré sur le plan technique ou technologique, ils sont invités à transmettre leurs suggestions, par écrit, à l'autorité contractante dont le nom figure dans l'ISQ. Les répondants 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 répondant en particulier, peuvent être examinées à la condition qu'elles parviennent à l'autorité contractante au plus tard de cinq jours ouvrables avant la date de clôture de l'ISQ. Élections Canada aura le droit d'accepter ou de rejeter l'une quelconque ou la totalité des suggestions.

2.22 Données volumétriques

2.22.1 Les données chiffrées remises aux répondants dans le cadre de la présente ISQ concernant les volumes d'appels passés sont communiqués exclusivement à titre informatif et ne feront pas partie du contrat subséquent. L'inclusion de ces données dans l'ISQ ne représente pas un engagement selon lequel l'utilisation future de la part d'Élections Canada du service précisé dans la présente ISQ correspondra à ces données. Les répondants peuvent décider, à leur entière discrétion, de tenir compte ou non de ces renseignements dans la préparation de leurs réponses. Ils peuvent également décider, à leur entière discrétion, de la façon d'interpréter et d'utiliser ces renseignements lors de la préparation de leurs réponses. Élections Canada ne tiendra pas compte des modifications apportées à la réponse si les données volumétriques réelles ne correspondent pas exactement à celles fournies dans la présente ISQ. Élections Canada ne sera pas responsable des pertes commerciales liées aux fluctuations du nombre d'opérations pour lesquelles les répondants qualifiés pourraient réclamer des indemnités, ni de l'exactitude ou de l'intégrité de telles données.

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 :

Élections Canada demande que les répondants fournissent leur réponse en sections scellées distinctes, de la manière suivante :

Section I : Réponse à l'ISQ quatre copies papier et une copies électroniques sur dispositif de stockage USB.

Section II : Attestations (une [1] copie papier)

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

3.1.3 Prix ou renseignements de nature financière

Les prix ou renseignements de nature financière ne sont pas une exigence et ne doivent pas figurer dans la réponse.

3.1.4 Format des réponses

Élections 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 x 11 po (216 mm x 279 mm);
- (b) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de l'ISQ;
- (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.

3.1.5 Politique d'achats écologiques du gouvernement du Canada

En avril 2006, le gouvernement du Canada a établi une politique imposant aux ministères et organismes fédéraux de prendre les mesures nécessaires pour intégrer des considérations environnementales au processus d'approvisionnement. Consulter la Politique d'achats écologiques à l'adresse suivante :

<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html>. Dans ce contexte, afin d'aider Élections Canada à atteindre ses objectifs, les répondants devraient effectuer ce qui suit :

- (a) utiliser du papier contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable ou contenant au moins 30 % de matières recyclées;
- (b) utiliser un format qui respecte l'environnement : impression noir et blanc, recto verso ou à double face, broché ou agrafé, sans reliure Cerlox, reliure à attaches, ni reliure à anneaux.

3.1.6 Expérience d'une coentreprise

- (a) Lorsque le répondant est une coentreprise qui possède de l'expérience à ce titre, il peut soumettre l'expérience qu'il a acquise dans le cadre de cette coentreprise.

Exemple : Supposons que le répondant est une coentreprise constituée des membres L et O, et que l'invitation à soumissionner exige que le répondant possède de l'expérience dans la prestation de services de maintenance et de dépannage à un client comptant au moins 10 000 utilisateurs, pendant 24 mois. Le répondant (en tant que coentreprise formée des membres L et O) a déjà fourni ces services par le passé. Il peut donc utiliser cette expérience pour satisfaire à l'exigence. Si L a acquis cette expérience alors qu'il formait une coentreprise avec une autre entreprise (N), le répondant ne peut pas citer cette expérience parce que N ne fait pas partie de sa coentreprise.

- (b) Une coentreprise qui présente une réponse peut évoquer l'expérience de l'un de ses membres pour démontrer qu'elle satisfait à tout critère technique de la présente ISQ.

Exemple : Un répondant est une coentreprise formée des membres X, Y et Z. Si la demande de soumissions exige du répondant a) qu'il possède trois ans d'expérience de la prestation de services de maintenance et b) qu'il possède deux ans d'expérience de l'intégration de matériel dans des réseaux complexes, chacune de ces deux exigences peut être respectée par un membre différent de la coentreprise. Cependant, pour un critère donné, par exemple celui qui concerne l'expérience de trois ans de la prestation de services de maintenance, le répondant ne peut pas indiquer que chaque membre, soit X, Y et Z, a un an d'expérience pour un total de trois ans. Une telle réponse serait déclarée non recevable.

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

Exemple : Un répondant est membre d'une coentreprise composée des membres A et B. Si, dans l'ISQ, on exige que le répondant possède de l'expérience dans la fourniture de ressources pendant un minimum de 100 jours facturables, le répondant peut démontrer son expérience en présentant ce qui suit :

- i. les contrats signés par le membre A;
- ii. les contrats signés par le membre B;
- iii. les contrats signés par les membres A et B en tant que coentreprise;

- iv. les contrats signés par le membre A et les contrats signés par les membres A et B en coentreprise;
 - v. les contrats signés par le membre B, ainsi que les contrats signés par les membres A et B à titre de coentreprise. Pour un total de 100 jours facturables.
- (d) Les répondants qui ont des questions concernant l'évaluation des réponses présentées par une coentreprise devraient poser leurs questions dans le cadre du processus de demande de renseignements dès que possible durant la période de l'ISQ.

3.2 Langue privilégiée pour les communications à venir

Les répondants doivent indiquer dans le Formulaire 1 – Formulaire de présentation de la réponse, laquelle des deux langues officielles ils souhaitent qu'Élections Canada utilise dans ses communications à venir concernant la présente ISQ et toutes les étapes subséquentes de la demande de soumissions prévue. Après la date de clôture de l'ISQ, le répondant pourra soumettre un Formulaire 1 – Formulaire de présentation de la réponse modifié à l'autorité contractante afin de modifier la langue précisée pour les communications à venir.

3.3 Contenu de la réponse

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

3.3.1 Formulaire de présentation de la réponse

Les répondants doivent joindre à leur soumission le Formulaire 1 – Formulaire de présentation de la réponse avec 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, etc. L'utilisation du formulaire de présentation de la réponse n'est pas obligatoire. Si Élections Canada détermine que les renseignements soumis par les répondants dans le formulaire de présentation de la réponse sont incomplets ou qu'ils doivent être corrigés, l'autorité contractante en informera le répondant et accordera au répondant un délai afin qu'il se conforme aux exigences. Le fait que le répondant ne réponde pas à la demande de l'autorité contractante et ne se conforme pas aux exigences dans les délais prévus entraînera la non-recevabilité de la réponse.

3.3.2 Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ

La réponse doit démontrer et étayer le respect de tous les critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ figurant à la partie 4 – Procédures d'évaluation et méthode de sélection, annexe A – Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ

3.3.3 Attestations

- (a) Les attestations prévues à la partie 5 doivent être remplies par le répondant, conformément à ce paragraphe. Les répondants doivent fournir les attestations requises et les renseignements connexes afin de devenir des répondants qualifiés. Conformément au paragraphe 3.3.3 c), Élections Canada déclarera une réponse non recevable si les attestations exigées ne sont pas remplies et fournies comme demandé.
- (b) La conformité des attestations des répondants présentées à Élections Canada est assujettie à une vérification par Élections Canada à tout moment. L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour s'assurer que les répondants possèdent les attestations requises, ce qui peut également comprendre des tiers. La réponse sera déclarée non recevable si l'on constate que le répondant a fait de fausses déclarations, sciemment ou non. Le fait de ne pas respecter les attestations ou de ne pas donner suite à la demande de renseignements supplémentaires de l'autorité contractante entraînera la non-recevabilité de la soumission.
- (c) Les attestations énumérées à la partie 5 doivent être remplies et soumises avec la réponse, mais elles peuvent être fournies plus tard. Si l'une de ces attestations n'est pas remplie et fournie avec la proposition, comme demandé, l'autorité contractante en informera le répondant et lui indiquera un délai dans lequel il devra remplir les exigences. Le fait de ne pas donner suite à la demande de l'autorité contractante et de ne pas se conformer aux exigences dans les délais prévus entraînera la non-recevabilité de la réponse.
- (d) Certaines attestations ne sont pas nécessaires dans le cadre de l'ISQ, mais pourraient être exigées lors des phases suivantes du processus d'approvisionnement.

Partie 4. Procédures d'évaluation et méthode de qualification

4.1 Procédures d'évaluation générales

- 4.1.1 Les réponses seront évaluées par rapport à l'ensemble des besoins de l'ISQ, y compris les critères d'évaluation.
- 4.1.2 Une équipe d'évaluation composée de représentants d'Élections Canada évaluera les réponses. Élections Canada se réserve le droit d'embaucher un consultant indépendant ou d'utiliser toute ressource du gouvernement pour évaluer toute réponse. Les membres de l'équipe chargée de l'évaluation ne participeront pas nécessairement à tous les aspects de l'évaluation. En soumettant leur réponse, les répondants consentent à ce qu'elle soit communiquée aux consultants indépendants engagés par Élections Canada, sous réserve

Centre de contact des services gérés
qu'Élections Canada conclue avec ces derniers l'engagement habituel en matière de confidentialité.

4.1.3 En plus de tout autre délai prescrit dans l'ISQ :

- (a) **Demandes de précisions** : Si Élections 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 à Élections Canada. Si cette échéance n'est pas respectée, la réponse sera déclarée non recevable.
- (b) **Prolongation du délai** : Si le répondant a besoin de plus de temps, l'autorité contractante peut, à son entière discrétion, accorder une prolongation du délai.

4.2 Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ

- 4.2.1 Chaque réponse fera l'objet d'un examen pour déterminer si elle satisfait aux exigences obligatoires de l'ISQ. Tous les éléments de l'ISQ qui constituent des exigences obligatoires sont désignés par les termes « doit », « doivent » ou « obligatoire ». Les réponses qui ne respectent pas chacune des exigences obligatoires seront déclarées non recevables et seront rejetées.
- 4.2.2 Les répondants devraient démontrer leur compréhension des exigences de la présente ISQ et aborder de façon claire et suffisamment détaillée les points assujettis à l'évaluation. Simplement répéter l'énoncé présenté dans l'ISQ ne suffit pas.
- 4.2.3 Seul le matériel inclus dans la réponse du répondant sera évalué, ou précisé à la demande de l'autorité contractante. Les documents de référence qui n'y figurent pas ne seront pas pris en compte. Il est de l'entière responsabilité du répondant de fournir suffisamment de renseignements pour que sa réponse soit évaluée adéquatement.

4.3 Vérification des références auprès de clients

- 4.3.1 Le répondant est tenu de fournir une référence provenant d'un tiers pour chaque projet dans sa réponse au moyen du Formulaire 2 – Formulaire de vérification des projets cités en référence. Si l'un des renseignements exigés n'est pas soumis tel qu'il est demandé, et si Élections Canada décide de procéder à des vérifications des références auprès de clients, l'autorité contractante en informera le répondant et lui donnera un délai afin qu'il se conforme aux exigences. Si le répondant ne répond pas à la demande de l'autorité

contractante et ne se conforme pas aux exigences dans les délais prévus, la réponse sera déclarée non recevable.

- 4.3.2 Il incombe entièrement au répondant de s'assurer que la personne qu'il propose à titre de référence pour la vérification des références auprès de clients est au fait des services qu'il lui a offerts et qu'elle est prête à être citée en référence. Il incombe au répondant de confirmer à l'avance que cette personne sera disponible pour fournir une vérification complète dans le cadre de la vérification des références auprès de clients.
- 4.3.3 Élections Canada effectuera les vérifications des références auprès de clients par courriel. Élections Canada avisera toutes les personnes-ressources proposées par le répondant aux fins de la vérification des références auprès de clients à l'aide des adresses électroniques figurant dans le formulaire de vérification des références du projet. La référence du client doit être reçue dans les cinq jours ouvrables suivant l'envoi du courriel de vérification des références, faute de quoi Élections Canada estimera que le répondant ne satisfait pas à l'exigence obligatoire en matière d'expérience.
- 4.3.4 Le troisième jour ouvrable après l'envoi du courriel, si Élections Canada n'a pas reçu de réponse de la personne ressource du client cité en référence, il en avisera le répondant par courriel afin que ce dernier puisse rappeler à la personne en question qu'il faut répondre à Élections Canada dans le délai de jours ouvrables prescrit au paragraphe 4.3.3. 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 pas soumettre le nom d'une autre personne-ressource chez le client cité en référence si la première indique qu'elle ne souhaite pas répondre ou qu'elle n'est pas en mesure de le faire). Le nombre de jours ouvrables indiqué au paragraphe 4.3.3 ne sera pas prolongé pour permettre à la nouvelle personne ressource du client cité en référence de répondre.
- 4.3.5 En cas de contradiction entre l'information donnée par la personne ressource du client cité en référence et celle fournie par le répondant, l'information donnée par le client cité en référence est celle qui sera acceptée et vérifiée par l'équipe d'évaluation d'Élections Canada.
- 4.3.6 La vérification des références auprès de clients n'est pas obligatoire. Toutefois, si Élections Canada choisit de la faire, il vérifiera les références des clients des répondants dont la candidature n'a pas été jugée non recevable à ce stade de l'évaluation.

4.4 Critères de qualification

- 4.4.1 La réponse doit respecter les exigences de l'ISQ et satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ pour être déclarée recevable. Un répondant dont la réponse est jugée

recevable est un répondant retenu pour la phase suivante de l'ISQ ou du processus de demande de soumissions prévu. Toutefois, Élections Canada se réserve le droit de réévaluer la qualification de n'importe quel répondant qualifié à tout moment au cours de la prochaine phase de l'ISQ ou du processus de demande de soumissions prévu.

- 4.4.2 À moins qu'Élections Canada ne détermine, à son entière discrétion, de lancer une deuxième vague de qualification conformément à la section 4.5, les répondants non retenus ne pourront pas participer ou être évalués de nouveau pour les étapes ultérieures du processus d'approvisionnement.
- 4.4.3 Tous les répondants recevront un avis écrit de l'autorité contractante leur indiquant s'ils ont réussi ou non l'étape de la qualification.

4.5 Deuxième vague de qualification

- 4.5.1 Élections Canada se réserve le droit de lancer, à son gré, une deuxième vague de qualification auprès des répondants non retenus si, à l'entière discrétion d'Élections Canada, l'évaluation des réponses à la présente ISQ est terminée et qu'elle n'a pas permis de rassembler un nombre suffisant de répondants qualifiés.
- 4.5.2 Si Élections Canada détermine que les répondants non retenus auront une deuxième occasion de se qualifier, Élections Canada informera par écrit tous les répondants non retenus des raisons pour lesquelles ils ne se sont pas qualifiés au cours de l'évaluation des réponses à la présente ISQ.
- 4.5.3 Aucune modification importante ne sera apportée au besoin ou aux critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ pour la deuxième vague de qualification. Élections Canada peut cependant, à son entière discrétion, apporter des ajustements mineurs à l'ISQ. Ces ajustements n'auront aucune incidence sur la nature ou le champ d'application des exigences générales.
- 4.5.4 Les répondants non retenus auront sept jours ouvrables après l'avis de la deuxième vague de qualification (ou une période prolongée, si précisée par écrit par l'autorité contractante) pour soumettre à nouveau une réponse à l'ISQ.
- 4.5.5 Les répondants qui ne se qualifient pas à la suite de la seconde vague de qualification seront jugés non recevables et n'auront aucune autre possibilité de participer ni d'être réévalués en vue des phases ultérieures du processus d'approvisionnement.

Annexe A : Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ

Les répondants doivent satisfaire à toutes les exigences obligatoires de la présente annexe. Conformément à la partie 4 – Procédures d'évaluation et méthode de sélection, Élections Canada peut communiquer avec la personne-ressource du client cité en référence pour les projets cités en référence, afin de valider les réponses des répondants.

Justification de la conformité technique

1. Les répondants doivent répondre aux exigences obligatoires correspondantes en fournissant une description expliquant et justifiant leur capacité à satisfaire aux exigences. Ils doivent utiliser le numéro unique ainsi que le titre correspondant dans leur réponse aux critères obligatoires. Ils doivent indiquer où se trouve l'information dans la soumission (p. ex. numéro du volume/dossier, numéro de page, etc.) dans la colonne « Renvoi à la réponse ». Les réponses de ceux-ci aux exigences obligatoires seront évaluées afin de déterminer si elles satisfont ou ne satisfont pas à l'exigence en question. Une soumission qui ne satisfait pas à toutes les exigences obligatoires sera jugée non recevable.
2. Les répondants doivent fournir le Formulaire de vérification des projets cités en référence, pour chaque projet déclaré en réponse aux exigences obligatoires correspondantes.
3. Les répondants devraient seulement fournir les projets cités en référence demandés, comme indiqué dans chaque exigence obligatoire. Si le nombre de projets cités en référence est supérieur au nombre demandé, les répondants devront préciser les projets cités en référence qui s'appliquent aux exigences obligatoires correspondantes.
4. Afin de déterminer les années d'expérience, les chevauchements d'années ou de mois relatifs à des projets présentés par le répondant pour démontrer l'expérience seront comptés une fois aux fins de l'évaluation.
5. Le ou les projets cités en référence doivent avoir été commencés au plus tard à la date de clôture de l'ISQ. Dans le cas d'un projet qui n'a pas été achevé à la date de clôture de l'ISQ, la durée correspondra au temps écoulé entre la date de début du projet et la date de clôture de l'ISQ.

N°	Critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ	Renvoi à la réponse
O1	<p>Entreprise/organisation</p> <p>Dans le <i>Formulaire 1 – Formulaire de présentation de la réponse</i>, le répondant doit fournir sa dénomination sociale complète et fournir les renseignements pertinents. Si le répondant est une coentreprise, il faut indiquer aussi le nom officiel complet de chaque associé.</p>	
O2	<p>Organigramme</p> <p>Le répondant doit fournir un organigramme faisant état de toutes les entités, incluant, mais sans s'y limiter, les organisations, personnes morales, sociétés, compagnies, entreprises, sociétés de personnes, associations de personnes, sociétés mères ou leurs filiales, qu'elles soient en propriété exclusive ou non, de même que les personnes, administrateurs, agents et employés clés dans les cas suivants :</p> <p>Une des entités [indiquées ci-dessus] contrôle les autres ou a le pouvoir de le faire, ou une tierce entité a le pouvoir de contrôler les autres entités.</p>	
O3	<p>Stabilité financière et stabilité de l'entreprise</p> <p>Le répondant doit démontrer qu'il a été en affaires et a opéré en tant que centre de contact pendant plus de cinq années consécutives.</p> <p>Le répondant doit fournir les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Preuve d'inscription ininterrompue de l'entreprise ✓ Les coordonnées de la personne-ressource en matière de sécurité des technologies de l'information (TI) du répondant (nom, numéro de téléphone et adresse électronique) ✓ Les coordonnées personnelles du répondant (nom, numéro de téléphone et adresse électronique) ✓ Un bref historique de l'entreprise 	
O4	<p>Expérience de la prestation de services d'externalisation de centres de contact et de langues officielles</p> <p>Au cours des cinq dernières années précédant la date de clôture de la DP, le répondant doit démontrer qu'il a acquis de l'expérience d'opérations liées à un centre de contacts entrants, qui sont dans une envergure et le portée suivant;</p>	

04	<p><u>Envergure et Portée d'appelle</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jour 35 à 29</th> <th>Jour 28 à 22</th> <th>Jour 21 à 15</th> <th>Jour 14 à 08</th> <th>Jour 07 à 01</th> <th>Jour 0 total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>18,366</td> <td>19,000</td> <td>56,223</td> <td>56,862</td> <td>48,143</td> <td>28,156</td> </tr> </tbody> </table> <p>Le répondant doit démontrer qu'il respecte l'exigence en fournissant une description de projet au moyen du Formulaire 2 – Formulaire de vérification des références pour l'expérience notée obtenue pendant la période précisée ci-dessus.</p> <p>La description de projet doit démontrer ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacité de traiter efficacement le volume attendu d'appels entrants en français et en anglais ✓ Expérience démontrée de la fourniture de services de centre de contact où les services fournis étaient au minimum 50 % en anglais et 10 % en français; <p>Le répondant doit démontrer, en détails, comment son approche a permis de répondre aux besoins du client et d'atteindre le résultat escompté.</p>	Jour 35 à 29	Jour 28 à 22	Jour 21 à 15	Jour 14 à 08	Jour 07 à 01	Jour 0 total	18,366	19,000	56,223	56,862	48,143	28,156	
Jour 35 à 29	Jour 28 à 22	Jour 21 à 15	Jour 14 à 08	Jour 07 à 01	Jour 0 total									
18,366	19,000	56,223	56,862	48,143	28,156									
05	<p>Expérience de la prestation de services d'externalisation de centres de contacts et de langues officielles (courriels)</p> <p>Au cours des cinq dernières années précédant la date de clôture de la DP, le répondant doit démontrer qu'il a acquis de l'expérience d'opérations liées à un centre de contacts, qui sont dans une envergure et le portée suivants;</p> <p><u>Envergure et Portée courriels</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jour 35 à 29</th> <th>Jour 28 à 22</th> <th>Jour 21 à 15</th> <th>Jour 14 à 08</th> <th>Jour 07 à 01</th> <th>Jour 0 total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,577</td> <td>1,789</td> <td>2,340</td> <td>2,865</td> <td>2,313</td> <td>997</td> </tr> </tbody> </table> <p>Le répondant doit démontrer qu'il respecte l'exigence en fournissant une description de projet au moyen du Formulaire 2 – Formulaire de</p>	Jour 35 à 29	Jour 28 à 22	Jour 21 à 15	Jour 14 à 08	Jour 07 à 01	Jour 0 total	1,577	1,789	2,340	2,865	2,313	997	
Jour 35 à 29	Jour 28 à 22	Jour 21 à 15	Jour 14 à 08	Jour 07 à 01	Jour 0 total									
1,577	1,789	2,340	2,865	2,313	997									

	<p>vérification des références pour l'expérience notée obtenue pendant la période précisée ci-dessus.</p> <p>La description de projet doit démontrer ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Expérience des opérations liées aux opérations de réponse aux courriels reçus au Centre de contact du taille et de portée détaillé;✓ Capacité de traiter efficacement le volume de courriels prévu dans les deux langues officielles du Canada, tel que requis à l'Annexe A - EDT;✓ Expérience démontrée de la fourniture de services de centre de contact où les services fournis étaient au minimum 50 % en anglais et 10 % en français. <p>Le répondant doit démontrer, en détails, comment son approche a permis de répondre aux besoins du client et d'atteindre le résultat escompté.</p>	
--	--	--

Formulaire 1 : Formulaire de présentation de la réponse

Bureau du directeur général des élections – Dossier n° ECTD-ITQ-16-0192		
Formulaire de présentation de la réponse		
Dénomination sociale complète du répondant <i>Dans le cas d'une coentreprise, veuillez identifier tous les membres.</i>		
Représentant autorisé du répondant aux fins d'évaluation (p. ex. pour des précisions)	Nom	
	Titre	
	Adresse	
	N° de téléphone	
	Courriel	
Numéro d'entreprise – approvisionnement (NEA) du répondant		
Langue de communication future dans le cadre du processus d'approvisionnement – <i>veuillez indiquer le français ou l'anglais, ou le français et l'anglais.</i>		
Province ou territoire canadien visé par la demande selon les lois en vigueur		
Emplacement ou locaux proposés par le répondant nécessitant des mesures de sécurité et un niveau d'autorisation de détenir des renseignements	Adresse civique et appartement, s'il y a lieu	
	Ville	
	Province/Territoire/État	
	Code postal/ Code zip	
	Pays	
Niveau de cote de sécurité du répondant <i>Vérifiez que l'attestation de sécurité correspond à la dénomination sociale du répondant. Si ce n'est pas le cas, l'attestation n'est pas valide pour le répondant.</i>	Niveau d'habilitation	
	Date d'attribution	
	Ministère ou organisme émetteur (SPAC, GRC, etc.)	
	Dénomination sociale visée par l'attestation de sécurité attribuée	
En apposant ma signature ci-dessous, je confirme, au nom du répondant, que j'ai lu l'ISQ en entier, y compris les documents qui y sont incorporés par renvoi, et j'atteste que :		
1. tous les renseignements fournis sont exacts, véridiques et complets;		
2. le répondant accepte de se conformer à toutes les modalités et conditions de la présente ISQ, documents intégrés par renvoi compris.		
Signature du représentant autorisé du répondant		
Nom en caractères d'imprimerie du représentant autorisé du répondant		
Titre en caractères d'imprimerie du représentant autorisé du répondant		

Formulaire 2 : Formulaire de vérification des projets cités en référence

Instructions à l'intention des répondants

1. Les répondants doivent fournir un formulaire de vérification pour chaque projet, en réponse à chacune des exigences obligatoires des critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ.

FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DES PROJETS CITÉS EN RÉFÉRENCE	
Numéro de l'exigence obligatoire (des critères d'évaluation obligatoires de l'ISQ)	
Titre du projet de référence	
Dates de début et de fin du projet (en format mois/année)	
Description du projet de référence et des travaux accomplis par le répondant	
Nom de l'organisation cliente	
Nom de la personne ressource du client	
Titre de la personne ressource du client (lors des travaux du projet de référence)	
Poste de la personne ressource du client (lors des travaux du projet de référence)	
Nom de l'organisation où travaille actuellement la personne ressource du client (si la personne ressource du client ne travaille plus pour l'organisation du client identifiée pour le projet de référence)	
Numéro de téléphone actuel de la personne ressource du client	
Adresse électronique actuelle de la personne ressource du client	

Partie 5. Attestations

5.1 Réponse indépendante

5.1.1 Je, soussigné, au nom de _____ [insérer le nom du répondant] (le « répondant ») en soumettant la réponse ci-jointe (la « réponse ») à Élections Canada pour **Centre de contact des services gérés**, déclare ce qui suit et certifie que ces déclarations sont vraies et complètes à tous les égards :

- (a) j'ai lu et que je comprends le contenu de la présente attestation;
- (b) je comprends que le répondant sera disqualifié si les déclarations contenues dans la présente attestation ne sont pas véridiques ou complètes à tous les égards;
- (c) je suis autorisé par le répondant à signer la présente attestation et à soumettre la réponse en son nom;
- (d) toutes les personnes dont la signature figure sur la réponse ont été autorisées par le répondant à fixer les modalités qui y sont prévues et à signer la réponse en son nom;
- (e) aux fins de la présente attestation et de la réponse, je comprends que le mot « concurrent » s'entend de tout organisme ou personne autre que le répondant, affilié ou non au répondant, qui :
 - i. s'est vu demander de soumettre une réponse à l'ISQ;
 - ii. pourrait éventuellement soumettre une réponse à l'ISQ compte tenu de ses qualifications, de ses habiletés et de son expérience;
- (f) le répondant déclare (cocher l'une des déclarations suivantes) :
 - i. () qu'il a établi la réponse en toute indépendance, sans collusion et sans avoir communiqué ou établi d'ententes ou d'arrangements avec un concurrent;

OU

- ii. () qu'il a établi la présente réponse à l'ISQ après avoir communiqué ou établi une entente ou un arrangement avec un ou plusieurs concurrents et qu'il divulgue, dans le document ci-joint, tous les détails s'y rapportant, y compris le nom des concurrents et les raisons des consultations, communications, ententes ou arrangements.

- (g) sans limiter la généralité de ce qui précède aux sous-alinéas f)i. et f)ii., le répondant déclare qu'il n'y a pas eu de consultations, de communications, d'ententes ou d'arrangements avec un concurrent relativement :
- i. aux prix;
 - ii. aux méthodes, aux facteurs ou aux formules utilisés pour établir les prix;
 - iii. à l'intention ou aux décisions de présenter ou de ne pas présenter une réponse;
 - iv. à la présentation d'une réponse qui ne répond pas aux spécifications de l'ISQ; à l'exception de ce qui est spécifiquement divulgué conformément au sous-alinéa f)ii.;
- (h) les modalités de la réponse n'ont pas été et ne seront pas intentionnellement divulguées par le répondant, directement ou indirectement, à un concurrent avant la date et l'heure de l'ouverture officielle de l'ISQ, à moins qu'il n'ait été tenu de le faire par la loi ou qu'il ait été spécialement tenu de les divulguer conformément au sous-alinéa f)ii.

5.2 Expérience de l'entreprise

En soumettant une réponse, le répondant atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis relativement à l'expérience de l'entreprise et les documents à l'appui joints à sa réponse, et plus particulièrement les renseignements relatifs à l'expérience et à la portée des projets du répondant, et que ceux-ci sont exacts.

5.3 Programme de contrats fédéraux

5.3.1 Le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi vise à corriger les inégalités en matière d'emploi touchant quatre groupes désignés, soit les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les minorités visibles. De plus amples renseignements sont disponibles sur le site Web d'Emploi et Développement social Canada (EDSC).

5.3.2 Le répondant déclare (cocher seulement une des déclarations suivantes) :

- (a) () qu'il n'a pas d'effectif au Canada;
- (b) () qu'il est un employeur du secteur public;
- (c) () qu'il est un employeur relevant de la compétence fédérale assujetti à la *Loi sur l'équité en emploi*;
- (d) () qu'il a au Canada un effectif combiné de moins de 100 employés. Un effectif combiné comprend les employés permanents à temps plein, les employés permanents à temps partiel et les employés temporaires. Les employés temporaires

Centre de contact des services gérés
comprennent seulement ceux qui ont travaillé pendant 12 semaines et plus au cours
d'une année civile et qui ne sont pas des étudiants à temps plein;

- (e) () qu'il a au Canada un effectif combiné de 100 employés ou plus;
- i. () qu'il atteste qu'il possède déjà un Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi avec EDSC-Travail.

OU

- ii. () qu'il a soumis 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 d'attribution du contrat, l'entrepreneur doit remplir le formulaire Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168), le signer en bonne et due forme et le transmettre au Programme du travail d'Emploi et Développement social Canada.

5.3.3 Le répondant déclare également (cocher seulement une des déclarations suivantes) :

- (a) () qu'il n'est pas une coentreprise;

OU

- (b) () qu'il est une coentreprise. Dans l'éventualité où le répondant est une coentreprise, chaque membre de la coentreprise doit transmettre à l'autorité contractante un certificat comprenant l'attestation énoncée à l'article 5.3.2 du présent certificat.

5.4 Anciens fonctionnaires

5.4.1 Les contrats attribués à d'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 avec d'anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir les renseignements exigés ci-dessous.

5.4.2 Aux fins de la présente clause :

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

- (a) un particulier;

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

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

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

5.4.3 Le répondant est-il un ancien fonctionnaire touchant une pension conformément à la définition ci-dessus? **OUI** () **NON** ()

Dans l'affirmative, le répondant doit fournir les renseignements suivants :

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

En fournissant ces renseignements, les répondants acceptent que le statut d'ancien fonctionnaire touchant une pension du répondant retenu soit publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, lesquels sont affichés sur les sites Web ministériels, conformément à l'Avis sur la politique des marchés : 2012-2 et aux Lignes directrices sur la divulgation proactive des marchés.

5.4.4 Le répondant est-il un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu des dispositions d'un programme de réduction des effectifs? **OUI** () **NON** ()

Dans l’affirmative, le répondant doit fournir les renseignements suivants :

- (a) le nom de l’ancien fonctionnaire;
- (b) les conditions de l’incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- (c) la date de la cessation d’emploi;
- (d) le montant du paiement forfaitaire;
- (e) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- (f) la période correspondant au paiement forfaitaire, y compris la date de début, la date de fin et le nombre de semaines;
- (g) le numéro et le montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d’un programme de réduction des effectifs.

5.4.5 Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire ayant reçu un paiement forfaitaire est de 5 000 \$ (taxe sur les produits et services ou taxe de vente harmonisée comprise).

5.4.6 En déposant une réponse, le répondant atteste que l’information présentée pour satisfaire aux exigences ci-dessus est exacte et complète.

5.5 Déclaration

5.5.1 En présentant une réponse, le répondant déclare avoir les pleins pouvoirs pour lier l’entreprise et les personnes qui la représentent et accepte d’être lié par toutes les modalités des présentes. Le répondant doit veiller à ce que toute personne qui représente le répondant qualifié pendant la phase d’EAE soit au courant des instructions relatives à l’examen et à l’amélioration des exigences figurant à la partie 7, en conformité avec l’annexe E : Entente de non-divulcation (END).

Signature du représentant autorisé du répondant

Date

Nom en caractères d’imprimerie du représentant autorisé du répondant

Titre en caractères d’imprimerie du représentant autorisé du répondant

Partie 6. Sécurité

- 6.1.1 Il n'est pas nécessaire qu'un répondant détienne une cote de sécurité pour devenir un répondant qualifié. Les exigences en matière de cote de sécurité et de sécurité en général seront fixées au cours de la prochaine phase de l'ISQ ou de la phase de la demande de soumissions.
- 6.1.2 La présente ISQ contient une version préliminaire de la LVERS en annexe. Fournies à titre informatif seulement, les exigences peuvent faire l'objet de modifications, et Élections Canada se réserve le droit de modifier les exigences relatives à la sécurité. Cependant, nous recommandons aux répondants ne détenant pas les cotes de sécurité décrites dans la version préliminaire de la LVERS d'entamer le processus pour obtenir ces cotes, afin de s'assurer de répondre aux exigences.
- 6.1.3 On prévoit qu'il y aura des exigences relatives à la sécurité de niveau Protège B pour la phase de demande de soumissions et d'attribution du contrat. Les répondants qualifiés devront satisfaire aux exigences relatives à la sécurité qui seront précisées dans la demande de soumissions prévue.

Partie 7. Instructions relatives à l'examen et à l'amélioration des exigences

7.1 Objet

- 7.1.1 Les présentes instructions visent à énoncer les modalités régissant le comportement approprié des répondants qualifiés et de leurs affiliés participant à la phase d'EAE au nom des répondants qualifiés (appelés ci-après « participants au processus d'EAE »), en vue de maintenir les normes les plus élevées en matière d'ouverture, de transparence et d'équité. Ces directives font également état des modalités régissant les consultations détaillées non contraignantes, appelées phase d'EAE, menées entre Élections Canada et les participants au processus en question.
- 7.1.2 Ces instructions s'appliquent aux participants à l'EAE tout au long de la phase d'EAE et jusqu'à la publication de la demande de soumissions prévue.
- 7.1.3 Des renseignements préliminaires concernant la phase d'EAE figurent à l'annexe B – Processus général prévu lié à l'examen et à l'amélioration des exigences (EAE)

7.1.4 Principes

(a) **Équité**

L'un des principes fondamentaux du processus d'approvisionnement est que celui-ci doit se dérouler en appliquant les critères les plus rigoureux de justice et d'équité envers toutes les parties. Aucun participant au processus d'EAE ne doit bénéficier d'un avantage indu par rapport aux autres.

(b) **Transparence**

Toutes les activités d'Élections Canada seront menées de façon transparente, dans la mesure où aucun renseignement exclusif fourni par des participants au processus d'EAE ne sera communiqué par Elections Canada à d'autres participants au processus, sauf dans la mesure qui est prévue par la loi, ou sauf si le répondant qualifié y consent au préalable.

Élections Canada se réserve le droit de communiquer, à sa discrétion absolue, les renseignements que lui fourniront les participants au processus d'EAE, y compris les renseignements exclusifs, à des employés et à des représentants d'Élections Canada ou à des experts-conseils indépendants dont les services ont été retenus par Elections Canada, sous réserve qu'Élections Canada signe avec ces derniers l'engagement habituel en matière de confidentialité. Il s'agirait de communiquer uniquement les renseignements qu'Élections Canada juge nécessaires aux fins de Centre de contact des services gérés du processus d'approvisionnement.

Chaque élément de caractère « exclusif » que fournira un participant au processus d'EAE à Elections Canada doit porter la mention « exclusif ». Les éléments portant la mention « exclusif » seront traités comme tels dans la mesure du possible en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, sauf s'il en a été convenu autrement au préalable avec le répondant qualifié ou si Elections Canada détermine que les renseignements n'ont pas de caractère exclusif.

(c) **Accès équitable aux renseignements du gouvernement**

Tous les répondants qualifiés auront un accès égal et équitable aux renseignements fournis par Elections Canada. Seuls les participants au processus d'EAE qui ont signé et présenté l'annexe 5 – Entente de non-divulgence pourront avoir accès à l'information fournie par Elections Canada.

7.1.5 Paramètres pour les répondants qualifiés

Les répondants qualifiés conviennent de ce qui suit dans le cadre de la phase d'EAE :

- (a) Les répondants qualifiés doivent veiller à ce que les personnes participant à l'EAE durant la phase d'EAE en leur nom, acceptent de respecter ces instructions, et

Centre de contact des services gérés
doivent soumettre à l'autorité contractante une entente de non-divulgence signée
par chaque personne participant à l'EAE en leur nom.

- (b) Le répondant qualifié est chargé de transmettre toute l'information fournie par Élections Canada aux personnes participant à la phase d'EAE en son nom, et de soumettre des commentaires à Élections Canada par la suite.
- (c) Un ordre du jour présentant les sujets de discussion ainsi que tous les documents pertinents disponibles pourraient être fournis aux répondants qualifiés avant chacune des rencontres du groupe de travail.
- (d) Tous les répondants qualifiés pourraient recevoir un résumé des discussions de groupe. Les participants au processus d'EAE sont censés exposer leur point de vue et fournir des commentaires constructifs relativement aux sujets visés par les discussions. Tous auront l'occasion de faire part de leurs idées et de leurs suggestions.
- (e) Élections Canada n'est pas tenu de publier une demande de soumissions à la suite de cette phase d'EAE.
- (f) Si Élections Canada ne publie pas de demande de soumissions subséquentes, toutes les modalités et les exigences de la soumission seront à l'entière discrétion d'Élections Canada.
- (g) Élections Canada n'est pas tenu d'établir un contrat concernant la phase d'EAE, même si une demande de soumissions est publiée.
- (h) Élections Canada ne remboursera pas les frais engagés par tout répondant qualifié, toute personne ou toute entité affiliée pour participer à l'ISQ, à la phase d'EAE ou à la demande de soumissions prévue.
- (i) Des ébauches de documents peuvent être remises aux répondants qualifiés à des fins de commentaires dans le cadre de la phase d'EAE. Des séances de groupe ou des rencontres individuelles pourraient être organisées par Élections Canada au besoin pour discuter des documents.
- (j) Si la version préliminaire de la demande de soumissions est remise aux répondants qualifiés, il se peut que ces derniers doivent attester de leur capacité ou de leur incapacité à donner suite aux exigences particulières définies dans la version préliminaire de la demande de soumissions. Cette attestation vise à confirmer qu'il existe un nombre suffisant de fournisseurs sur le marché pour répondre aux exigences définies pendant la phase d'EAE.

- (k) Un processus de règlement des différends, dans le but de gérer les impasses tout au long de la phase d'EAE, devra être adopté conformément au processus défini ci-après à l'article 7.1.7. Toutes les demandes de recours au processus de règlement des différends doivent être présentées à l'autorité contractante.
- (l) Les participants à l'EAE ne doivent pas révéler ou divulguer aux médias les renseignements concernant le projet Centre de contact des services gérés ou en discuter avec ces derniers, sauf pour ce qui est de confirmer les renseignements accessibles au public. Si les participants au processus d'EAE reçoivent une question de la part des médias concernant des renseignements non publics sur le projet Centre de contact des services gérés, ils doivent leur demander de communiquer avec la Ligne des médias d'Élections Canada au 1-877-877-9515.
- (m) Le respect continu de toutes les attestations fournies par le répondant qualifié dans sa réponse à l'ISQ ainsi que la coopération constante quant aux renseignements connexes sont des conditions nécessaires au maintien du statut du répondant qualifié. Les attestations pourront faire l'objet de vérifications par Élections Canada pendant toute la durée de l'ISQ et la phase d'EAE. Si le répondant qualifié ne se conforme pas aux attestations et qu'il ne fournit pas la documentation connexe ou si l'on constate que des attestations fournies par le répondant qualifié avec sa soumission comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, Élections Canada se réserve le droit de mettre fin au statut du répondant qualifié pour manquement, de suspendre ou d'annuler sa participation à la phase d'EAE et de déclarer que le répondant qualifié est non recevable.

7.1.6 Paramètres pour Élections Canada

- (a) Les communications avec les représentants d'Élections Canada en ce qui concerne tous les aspects du processus d'approvisionnement **Centre de contact des services gérés**, doivent s'effectuer uniquement au moyen de voies de communication officielles, c.-à-d. dans le cadre de la phase d'EAE ou par l'entremise de l'autorité contractante ou de son représentant.
- (b) Lorsqu'il répondra à des demandes, Élections Canada veillera à communiquer les renseignements rapidement aux répondants qualifiés.
- (c) Si, au cours ou à la suite d'une réunion individuelle, Élections Canada fournit au participant à l'EAE des renseignements pouvant raisonnablement être jugés comme de nouveaux renseignements sur le projet **Centre de contact des services gérés**, Élections Canada devra rapidement relayer ces renseignements à tous les répondants qualifiés.

7.1.7 Processus de règlement des différends

Au moyen de discussions informelles et de bonne foi, chaque répondant qualifié et Élections Canada (les « parties ») devront faire tous les efforts raisonnables pour régler tout différend, toute controverse ou interprétation différente (« différend ») entre Élections Canada et un répondant qualifié découlant de la phase d'EAE.

Tout différend entre les parties découlant de la phase d'EAE sera réglé conformément à la démarche suivante :

- (a) Les différends doivent d'abord être soumis au représentant du répondant qualifié et à l'autorité contractante d'Élections Canada. Les représentants des parties disposeront de trois (3) jours ouvrables pour régler le différend.
- (b) Dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 7.1.7(a) ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être soumis au directeur de projet du répondant qualifié responsable de cette initiative ainsi qu'au directeur adjoint, Services de l'approvisionnement et des contrats, et au directeur responsable du projet Centre de contact des services gérés à Élections Canada, qui disposeront de trois (3) jours ouvrables pour régler le différend;
- (c) Dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 7.1.7(b) ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, celui-ci doit être soumis au président du répondant qualifié ou à son équivalent, au dirigeant principal des finances d'Élections Canada et au directeur général adjoint des élections responsable Centre de contact des services gérés du projet;
- (d) Dans le cas où les représentants des parties précisées au paragraphe 7.1.7(c) ci-dessus ne sont pas en mesure de régler le différend, Élections Canada aura cinq jours ouvrables pour rendre une décision par écrit, dans laquelle il devra fournir une description détaillée du différend et des raisons justifiant cette décision. L'autorité contractante en transmettra une copie signée au répondant qualifié.
- (e) Les parties peuvent, par consentement mutuel, accepter de passer outre à certaines étapes du processus de règlement des différends ou, autrement, convenir de modifier le déroulement du processus de règlement des différends.

7.2 **Autorités**

7.2.1 Autorité contractante

Voici les coordonnées de l'autorité contractante :

[Insérer le nom à l'attribution du contrat]

[Insérer le titre]

Services de l'approvisionnement et des contrats

Élections Canada

30, rue Victoria

Gatineau (Québec) K1A 0M6

Téléphone : [Insérer à l'attribution du contrat]

Courriel : Prénom.Nom@elections.ca

Tout changement aux instructions ou à la phase d'EAE doit être autorisé par écrit par l'autorité contractante.

7.2.2 Responsable technique

Voici les coordonnées du responsable technique :

[Insérer le nom à l'attribution du contrat]

[Insérer le titre]

Élections Canada

30, rue Victoria

Gatineau (Québec) K1A 0M6

Téléphone :

[Insérer à l'attribution du contrat]

Courriel : Prénom.Nom@elections.ca

Le responsable technique ne peut pas autoriser les changements au contrat.

7.2.3 Représentant du répondant qualifié

Voici les coordonnées du représentant du répondant qualifié :

[Insérer le nom à l'attribution du contrat]

[Insérer le titre]

[Insérer l'entreprise]

[Insérer l'adresse]

Téléphone : [Insérer à l'attribution du contrat]

Courriel : [Insérer le courriel]

Le représentant du répondant qualifié est le principal point de contact de l'autorité contractante et du responsable technique d'Élections Canada tout au long des phases de l'ISQ et d'EAE.

7.3 Aperçu du processus d'EAE

- 7.3.1 Les répondants qualifiés devront signer et présenter l'entente de non-divulgence de l'annexe E avant de participer à la phase d'EAE. L'autorité contractante coordonnera le processus d'entente de non-divulgence avec les répondants qualifiés en vue de l'obtention des copies de l'annexe E – Entente de non-divulgence (END) dûment signées.
- 7.3.2 Avant d'entreprendre la phase d'EAE, Élections Canada indiquera aux répondants qualifiés le processus détaillé à suivre à cet égard.
- 7.3.3 Les consultations détaillées qui se dérouleront pendant la phase d'EAE ne constituent pas une tribune de négociation pour les dispositions relatives aux exigences de la demande de soumissions prévue. Elles visent plutôt à donner l'occasion aux répondants qualifiés de fournir des commentaires à Élections Canada sur les exigences de la demande de soumissions prévue.
- 7.3.4 Élections Canada transmettra aux répondants qualifiés ses exigences préliminaires et leur demandera de faire des commentaires, des suggestions ou d'indiquer les points qu'il devrait préciser à l'aide du processus qui sera établi dans les documents détaillés qui seront fournis à tous les répondants qualifiés. Élections Canada exigera un engagement important de la part des répondants qualifiés pendant la phase d'EAE, que ce soit en temps ou en ressources.
- 7.3.5 Les commentaires fournis pendant toute discussion entre Élections Canada et un répondant qualifié ou par écrit pourraient être analysés aux fins d'une étude plus approfondie par Élections Canada et pourraient être intégrés, en totalité ou en partie dans des documents d'approvisionnement subséquents qu'Élections Canada émettra dans le cadre de ce processus d'approvisionnement (p. ex. la demande de soumissions prévue) ou le contrat.
- 7.3.6 Il appartient à chaque répondant qualifié de tirer parti de la phase d'EAE en posant les questions nécessaires pour préparer une offre complète en réponse à la demande de soumissions prévue.
- 7.3.7 Les renseignements obtenus par Élections Canada auprès des répondants qualifiés pendant la phase d'EAE pourraient être utilisés par Élections Canada pour mettre la dernière main aux exigences de la demande de soumissions prévue. Ces renseignements ne seront pas utilisés pour évaluer les répondants qualifiés.
- 7.3.8 À l'entière discrétion d'Élections Canada, des discussions de groupe ou des discussions individuelles auront lieu au siège social d'Élections Canada à Gatineau, au Québec, ou dans la région de la capitale nationale ou dans les bureaux des participants à l'EAE.

Annexe A : Exigences générales

EC a besoin des services de fournisseurs de centres de contact de services gérés (« l'entrepreneur ») afin d'améliorer et d'accroître les offres de services actuelles et futures qui sont offertes aux clients d'EC, y compris le grand public. On s'attend à ce que le ou les entrepreneurs soient responsables de tous les aspects des services contractuels, dont le recrutement, la formation, la prévision et la planification des ressources nécessaires à la fourniture des services du centre de contact conformément aux niveaux de service prescrits.

L'objectif du SCSG est de fournir les services du centre d'appels avec professionnalisme et exactitude, en respectant les niveaux de service prescrits à l'appendice A – Mesures et objectifs en matière de niveaux de service, selon une approche de dotation dynamique et en exerçant une surveillance et une analyse continues, conformément aux protocoles de gestion des appels et aux processus d'acheminement établis, afin de répondre aux objectifs ci-dessous.

- Fournir aux clients des réponses uniformes et exactes d'Élections Canada, de façon efficace et en temps opportun, par de multiples moyens de communication.
- Assurer le suivi des interactions avec les clients, des mesures associées au service et au rendement des systèmes, et produire des rapports connexes pour l'ensemble de l'organisation, fournissant en temps voulu des données prêtes à être utilisées.
- Rassurer les Canadiens que nous sommes bien informés et dignes de confiance comme responsables du système électoral.
- Améliorer l'expérience du client en réagissant rapidement et en faisant preuve de cohérence et de transparence dans la prestation des services.
- Améliorer l'acheminement du client pour ainsi augmenter la probabilité de résolution au premier contact et éliminer des points de contact lors de renvois aux échelons supérieurs.
- Contribuer à la mise en place d'un modèle d'amélioration continue en adoptant des pratiques exemplaires et en tirant des leçons de celles-ci au fil de multiples scrutins.

Les services de l'entrepreneur engloberont tous les services clés en main nécessaires, qui comprennent mais sans s'y limiter : gestion de projet et intégration (logiciels et télécommunications), postes de travail équipés (bureaux, ordinateurs et téléphones), liens de télécommunication, connectivité Internet, configuration et programme d'assurance de la qualité.

L'entrepreneur doit fournir une infrastructure et des installations situées au Canada convenablement aménagées et dotées du nombre prescrit d'agents et de superviseurs qualifiés pour prendre en charge les volumes prévus et satisfaire aux exigences en français et en anglais précisées aux présentes

L'entrepreneur doit fournir un espace de travail fermé à l'intérieur du centre de contact, destiné à l'utilisation du personnel d'EC durant le scrutin. L'espace de travail fermé devra être muni d'un téléphone et comporter un accès Internet. Il faut également fournir un télécopieur, une photocopieuse et une imprimante. Au moment d'accéder à des zones protégées, il est convenu et entendu que le personnel d'EC doit être escorté par le personnel de l'entrepreneur par souci de conformité aux exigences relatives à la sécurité. EC devra fournir à l'entrepreneur un préavis d'au moins 24 heures de toute visite sur les lieux.

L'entrepreneur doit veiller durant l'exécution des travaux à disposer d'agents et de superviseurs capables de parler, de lire et d'écrire couramment dans les langues officielles, soit l'anglais et le français, c'est-à-dire de dialoguer avec assurance, clarté, concision, en toute logique et précision et d'utiliser une grammaire et un vocabulaire convenables.

L'entrepreneur doit atteindre ou dépasser les objectifs en matière de niveaux de service. Durant un scrutin, le responsable technique et l'entrepreneur doit générer et analyser des rapports sur les niveaux de service conformément à et objectifs en matière de niveaux de service. L'entrepreneur devra s'appuyer sur l'analyse qui en résultera pour produire un plan de gestion de l'effectif à jour, comprenant la prévision et les calendriers de déploiement et de formation des agents.

Quatre principaux secteurs d'activité doivent être assumés par l'entrepreneur, et chacun d'entre eux a des exigences bien définies en matière de travail et de rendement. Le premier secteur d'activité est la phase de planification, qui consiste principalement à élaborer un plan de gestion du projet ainsi que les activités et les produits livrables connexes. Vient ensuite la phase de déploiement, qui regroupe les activités de préparation, d'essai du système et de déploiement. La phase du scrutin marque le début de la prestation des services du centre de contact pendant la durée du scrutin. La phase postscrutin permet une diminution graduelle des activités et prend fin deux (2) semaines après le scrutin.

Phase de planification - Plan de gestion de projet

L'entrepreneur doit préparer et, à une date stipulée par le responsable technique, soumettre une version préliminaire du plan de gestion de projet (PGP) au responsable technique pour approbation.

Phase de déploiement - Avis de préparation

À un moment jugé approprié par EC et à son entière discrétion, le responsable technique doit délivrer un avis de préparation autorisant l'entrepreneur à recruter le nombre requis d'agents conformément au calendrier de déploiement et au plan de gestion de l'effectif.

Conformément aux délais énoncés dans le PGP – Phase de déploiement et conformément au dernier calendrier de déploiement approuvé, l'entrepreneur doit faire ce qui suit :

- préparer immédiatement les installations nécessaires en vue de former et d'accueillir tous les agents et tout le personnel du centre de contact de soutien affecté au projet d'EC;

- affecter le nombre prescrit d'agents qualifiés au projet d'EC.

Avis de déploiement

À un moment jugé approprié par EC et à son entière discrétion, le responsable technique doit délivrer un avis de déploiement à l'entrepreneur, l'autorisant à recruter le nombre requis d'agents conformément au calendrier de déploiement et au plan de gestion de l'effectif.

À la réception de l'avis de déploiement, l'entrepreneur doit commencer à affecter un plus grand nombre d'agents au projet d'EC conformément au calendrier de déploiement et au plan de gestion de l'effectif approuvés.

Phase du scrutin

À un moment jugé approprié par EC et à son entière discrétion, le responsable technique doit envoyer à l'entrepreneur une annonce indiquant la date de début et de fin du scrutin.

Phase post scrutin

Comme le veut le dernier calendrier de déploiement et conformément au plan de gestion de l'effectif, l'entrepreneur doit réduire progressivement le nombre d'agents affectés au projet d'EC.

Le responsable technique doit organiser une réunion d'examen rétrospectif à l'ACEC entre EC et l'entrepreneur, afin de discuter des leçons retenues et de présenter des recommandations visant à améliorer la gestion globale des services du centre de contact à l'avenir.

TÉLÉCOMMUNICATIONS

Élections Canada (EC) évalue actuellement les systèmes et les options de distribution automatique des appels (DAA); certaines exigences techniques ne sont donc pas disponibles pour le moment.

Aux fins du présent énoncé des travaux, le responsable technique envisage deux options d'acheminement pour la DAA.

- a) L'option 1 consiste à ce que l'entrepreneur intègre le système de DAA fourni par EC à ses systèmes et à ses opérations.
- b) L'option 2 consiste à ce que le système de DAA d'EC achemine les appels au système de DAA de l'entrepreneur au moyen d'une méthode de répartition selon le pourcentage. Suivant cette option, l'entrepreneur doit s'assurer que le responsable technique peut voir la DAA de l'entrepreneur, en particulier pour la surveillance des files d'attente d'EC.

EC devra héberger le système de réponse vocale (SRV) et se charger de l'acheminement du ou des numéros sans frais dédiés. L'entrepreneur doit s'assurer de disposer d'une technologie de téléphonie suffisante pour satisfaire aux volumes d'appels prévus, ainsi que de la technologie nécessaire pour

permettre le transfert ou l'acheminement des appels dans une proportion allant jusqu'à vingt (20) pour cent. Le service de téléphonie doit être compatible avec le SRV hébergé par EC. Au besoin, l'entrepreneur et le responsable technique devront, en se consultant, cerner et établir des exigences relatives aux débordements d'appels, aux plans d'acheminement, à la messagerie et aux files d'attente.

CONTRÔLE DE L'ACCÈS ET AUTHENTICATION

Pour chaque agent et/ou superviseur affecté au projet de CCSG ou retiré de du projet d'EC, l'entrepreneur doit fournir au responsable technique, le cas échéant, les renseignements suivants :

- Affectation – la validation de sécurité de l'affectation et la création du profil exigeront un préavis d'au moins 72 heures avant qu'un agent ou un superviseur soit assigné au projet d'EC,
- Retrait – dans les 24 heures suivant la demande d'EC.

SYSTÈME DE GESTION DES CAS (SGC)

EC a récemment adopté Microsoft Dynamics 365 comme système de gestion des cas (SGC) de l'entreprise. Afin de pouvoir profiter des capacités avancées du SGC, l'entrepreneur pourrait être tenu d'installer et de configurer le bureau de service unifié (BSU) avec le système de DAA. L'entrepreneur doit disposer de la configuration minimale requise énoncée ci-dessous pour la prise en charge de MS Dynamics et du BSU.

Matériel minimum du client;

- 1,9 GHz ou plus rapide, processus bicoeur de 86 ou 64 bits avec jeu d'instruction SSE2
- Mémoire de 4 Go
- Espace libre sur le disque dur de 2 Go
- Résolution d'écran minimum de 1280 × 720 recommandée

Systèmes d'exploitation compatibles : *les systèmes d'exploitation suivants sont soutenus et on recommande que les dernières mises à jour Windows soient appliquées.*

- Windows 10 (x64 et x86)
- Windows 8 ou 8.1 (x64 et x86)
- Windows 7 SP1 (x64 et x86)

Navigateurs soutenus (les renseignements suivants concernant les navigateurs devraient être pris en note).

- Microsoft Edge
- Internet Explorer 11
- Internet Explorer 10
- Mozilla Firefox (dernière version diffusée publiquement) exécuté sous Windows 8.1 ou Windows 8, Windows 7

- Google Chrome (dernière version diffusée publiquement) exécuté sous Windows 8.1 ou Windows 8, Windows 7, ou la tablette Google Nexus 10
- Apple Safari (dernière version diffusée publiquement) exécuté sur Mac OS X 10.8 (Mountain Lion), 10.9 (Mavericks), ou Apple iPad

Pour accéder au SGC d'EC, l'entrepreneur doit établir et maintenir une connexion au réseau privé virtuel sécurisé de l'infrastructure d'EC.

ANALYSE VOCALE

Le responsable technique envisage le recours à l'analyse vocale aux fins d'assurance de la qualité et de détermination de la satisfaction de la clientèle. Ainsi, l'entrepreneur pourrait devoir être équipé pour enregistrer des appels et stocker et transférer ces enregistrements. Les formats d'enregistrement pris en charge sont .riff, .mp3 et .wma.

Catégories de ressources

Il y aura différentes catégories de ressources pour le MSCC. Ces catégories sont les agents téléphoniques, les agents de courriel, les agents de médias sociaux, les superviseurs et les formateurs.

Formation de agents

Le responsable technique et l'entrepreneur doivent passer en revue la trousse de formation des agents afin de clarifier le programme, de déterminer la pertinence et la durée de la formation requise.

L'entrepreneur aura la chance de fournir de la rétroaction et des commentaires au responsable technique au sujet de la trousse de formation des agents.

Annexe B : Processus général prévu en matière d'examen et d'amélioration des exigences (EAE)

1. EXAMEN ET AMÉLIORATION DES EXIGENCES (EAE)

Conformément à la section 7.3 de la partie 7 de l'ISQ, Aperçu du processus d'EAE, Les répondants qualifiés seront invités à fournir des commentaires et des suggestions susceptibles d'aider Élections Canada à améliorer Centre de contact des services gérés les exigences en vue de l'élaboration de la demande de soumissions prévue.

Dans le cadre de ce processus, les répondants qualifiés auront la possibilité d'améliorer leur compréhension des exigences et devront examiner le contenu des exigences préliminaires de la demande de soumissions de manière équitable et transparente. Élections Canada pourra ensuite améliorer les exigences de la demande de soumissions en fonction des rétroactions des participants au processus d'EAE.

Élections Canada fournira aux répondants qualifiés les exigences de la demande de soumissions préliminaire et leur demandera de formuler des commentaires et des suggestions, ou d'indiquer les points qu'Élections Canada devrait préciser davantage pendant le processus établi dans les documents détaillés qui seront fournis aux répondants qualifiés. Élections Canada exigera un engagement important de la part des répondants qualifiés pendant la phase d'EAE, que ce soit en temps ou en ressources. Élections Canada peut demander des données relativement, entre autres, aux sujets suivants:

- (a) les exigences opérationnelles, fonctionnelles, architecturales, en matière de sécurité et techniques, ainsi que les exigences en matière de prestation de services;
- (b) les exigences en matière de planification de la transition, pour veiller à ce qu'Élections Canada et ses partenaires puissent adopter le nouveau Centre de contact des services gérés sans problème;
- (c) les exigences en matière d'évaluation de la sécurité et d'autorisation qui s'appliquent à la conception, à la mise en œuvre et à l'utilisation de la solution, conformément aux normes et aux lignes directrices du gouvernement;
- (d) les exigences relatives aux niveaux de service, aux indicateurs de rendement clés et à la production de rapports pour la gestion des services;
- (e) les critères d'évaluation de la demande de soumissions prévue;
- (f) les modalités de la demande de soumissions prévue, la structure de prix, les clauses du contrat subséquent, etc.

2. APPROCHE ET PROCESSUS GÉNÉRAUX PRÉVUS LIÉS À L'EAE

Avant d'amorcer la phase d'EAE, Élections Canada fournira aux répondants qualifiés un document détaillé sur la phase d'EAE. Celle-ci comprendra notamment ce qui suit:

- (a) une réunion de lancement avec tous les répondants qualifiés pour passer en revue la structure et avoir un aperçu des exigences de la demande de soumissions préliminaire et de la phase d'EAE;
- (b) une période d'EAE s'échelonnant sur un à deux mois
- (c) la sollicitation des commentaires écrits des répondants qualifiés;
- (d) la tenue d'ateliers de collaboration avec les répondants qualifiés pour passer en revue les exigences et les préciser.

Annexe C : Définitions

- 1.01.01 La présente annexe décrit la terminologie et les acronymes utilisés tout au long de l'ISQ, mais qui ne sont pas déjà définis ou interprétés dans l'ISQ.
- 1.01.02 Les définitions des termes présentées dans l'ISQ s'appliquent aux mots et termes de la présente, comme si ces termes y avaient été définis.
- 1.01.03 Dans l'ISQ, les titres ont un caractère purement utilitaire, et cela ne doit en rien en changer le sens.
- 1.01.04 Dans l'ISQ, les mots employés à la forme plurielle incluent le singulier et vice-versa, et ceux employés au masculin incluent le féminin.
- 1.01.05 Dans l'ISQ, à moins que le contexte n'indique un sens différent :

Affilié	Les entreprises, les organisations ou les particuliers lorsque, directement ou indirectement 1) l'un contrôle l'autre ou a le pouvoir de le faire ou 2) un tiers a le pouvoir sur le répondant et une de ces entités. Les indices de contrôle comprennent, notamment, une gestion ou une propriété interdépendante, la désignation d'intérêts des membres d'une famille, le partage d'installations et d'équipement, l'utilisation conjointe d'employés ou l'organisation d'une entité commerciale à la suite du dépôt d'accusations ou de condamnations envisagées dans la présente section, entité dirigée selon les mêmes principes de gestion ou de propriété ou en faisant appel aux mêmes employés principaux que le répondant faisant l'objet d'accusations ou de condamnation, selon le cas.
Autorité contractante	La personne responsable de la gestion de l'ISQ. Toute modification de l'ISQ doit être autorisée, par écrit, par l'autorité contractante.
CCSG	Centre de contact des services gérés
Coentreprise	Une coentreprise selon le sens attribué dans la section 2.16.
CTI	Couplage téléphonie-informatique
Demande de soumissions et attribution du contrat	La phase 3 de ce processus d'approvisionnement.
DAA	Distribution automatique des appels
EAE	Examen et amélioration des exigences; est considéré comme la phase 2 du processus d'approvisionnement.
Élections Canada	Le bureau du directeur général des élections, communément appelé Élections Canada.
END	Entente de non-divulgateion.
Entrepreneur	La personne ou l'entité (ou, dans le cas d'une coentreprise, les personnes

	ou les entités) dont les ressources effectueront les travaux; le terme ne comprend pas la société mère ni les filiales ou autres sociétés affiliées du soumissionnaire, ni ses sous-traitants
Instructions	Les instructions relatives à l'examen et l'amélioration des exigences figurant à la partie 7.
ISQ	L'invitation à se qualifier; est considérée comme la phase 1 du processus d'approvisionnement.
Jour ouvrable	Les jours autres qu'un samedi, un dimanche ou un jour férié dans la province de Québec.
LVERS	Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité.
Participants à l'EAE	Les personnes qui participent à la phase d'EAE au nom du répondant qualifié.
Répondant	La personne ou l'affilié (ou, dans le cas d'une coentreprise, les personnes ou les entités) qui dépose une réponse pour devenir un répondant qualifié. Le terme ne comprend pas la société mère, les filiales ou autres affiliés du répondant, ni ses sous-traitants.
Répondant qualifié	La personne ou l'affilié (ou, dans le cas d'une coentreprise, les personnes ou les affiliés) qui est parvenu à se qualifier pendant la phase 1 de l'ISQ une fois le processus d'évaluation terminé.
Représentant du répondant qualifié	La personne désignée par le répondant qualifié à titre de principal point de contact de l'autorité contractante et de l'autorité technique d'Élections Canada dans l'ISQ.
Responsable technique	La personne responsable de toutes les questions liées aux exigences techniques des travaux prévus dans l'ISQ.
Scrutin	Terme générique servant à désigner une élection générale, une élection partielle ou un référendum fédéral; la LEC stipule qu'un scrutin doit durer au moins 37 jours; pour les besoins du présent énoncé des travaux, le scrutin commence lorsque le bref est délivré et prend fin le jour de l'élection

Annexe D : Version préliminaire de la Liste de vérification des exigences relatives à la



Contract Number / Numéro du contrat ECTD-ITQ-16-0192
Security Classification / Classification de sécurité

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

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE		
1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine		2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction
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		
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui
6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis		
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c)		<input type="checkbox"/> No / Non <input checked="" type="checkbox"/> Yes / Oui
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès		
Canada <input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion		
No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/>	All NATO countries / Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/>	No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/>
Not releasable / À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>		
Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>
Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:
7. c) Level of information / Niveau d'information		
PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input 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
--



sécurité (LVERS)

Government of Canada
Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

ECTD-ITQ-16-0192

Security Classification / Classification de sécurité

PART A (continued) / PARTIE A (suite)	
8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets? Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? If Yes, indicate the level of sensitivity: Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :	<input checked="" type="checkbox"/> No Non <input type="checkbox"/> Yes Oui
9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets? Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate? Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel : Document Number / Numéro du document :	<input checked="" type="checkbox"/> No Non <input type="checkbox"/> Yes Oui
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 type="checkbox"/> TOP SECRET - SIGINT TRÈS SECRET - SIGINT	<input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL
<input type="checkbox"/> SITE ACCESS ACCÈS AUX EMPLACEMENTS	<input type="checkbox"/> SECRET SECRET
	<input type="checkbox"/> TOP SECRET TRÈS SECRET
	<input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET
Special comments: Commentaires spéciaux : _____	
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? If Yes, will unscreened personnel be escorted? Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté?	<input checked="" type="checkbox"/> No Non <input type="checkbox"/> Yes Oui <input type="checkbox"/> No Non <input type="checkbox"/> 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?	<input type="checkbox"/> No Non <input checked="" type="checkbox"/> 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?	<input checked="" type="checkbox"/> No Non <input type="checkbox"/> Yes Oui
PRODUCTION	
11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises? Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ?	<input type="checkbox"/> No Non <input checked="" type="checkbox"/> Yes Oui
INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)	
11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data? Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?	<input type="checkbox"/> No Non <input checked="" type="checkbox"/> Yes Oui
11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency? Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale?	<input type="checkbox"/> No Non <input checked="" type="checkbox"/> Yes Oui

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité

Canada



Contract Number / Numéro du contrat ECTD-ITQ-16-0192
Security Classification / Classification de sécurité

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

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

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

SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF

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

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?
La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE? No / Non Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?
La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE? No / Non Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).
Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).



Contract Number / Numéro du contrat ECTD-ITQ-16-0192
Security Classification / Classification de sécurité

PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION			
13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées) Daniel Fischer	Title - Titre Director Digital and Elector Information	Signature <i>M.L. Fischer</i>	
Telephone No. - N° de téléphone (819) 939-1851	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel Daniel.Fischer@elections.ca	Date NOV 23 2017
14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées) <i>Danièle Bouchard</i>	Title - Titre <i>Assistant Director</i>	Signature <i>Danièle Bouchard</i>	
Telephone No. - N° de téléphone <i>819-939-1113</i>	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date <i>2017/11/20</i>
15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached? Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes? <input type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui			
16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement			
Name (print) - Nom (en lettres moulées) <i>Tiffany Denny</i>	Title - Titre <i>Advisor, P&S</i>	Signature <i>Tiffany Denny</i>	
Telephone No. - N° de téléphone <i>819-939-1181</i>	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel <i>Tiffany.Denny@elections.ca</i>	Date <i>2017-11-23</i>
17. Contracting Security Authority / Autorité contractante en matière de sécurité			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature	
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité
--



Annexe E : Entente de non-divulgence (END)

Élections Canada (« nous » ou « notre ») s'emploie actuellement à retenir les services d'un entrepreneur en vue d'offrir Centre de contact des services gérés (N° du dossier : ECTD-ITQ-16-0192). Dans le cadre du processus d'approvisionnement connexe, nous souhaitons échanger des renseignements avec _____ (nom du « participant à l'EAE ») afin de faciliter votre participation à la phase d'examen et d'amélioration des exigences (EAE). Un terme portant la majuscule dans la présente END et non défini aux présentes a le sens qui lui est donné dans l'ISQ.

Dans le cadre de la phase d'EAE, il se pourrait que des renseignements non publics ou de caractère exclusif vous soient communiqués en lien avec la demande de soumissions prévue et le processus d'approvisionnement en général ou s'y rapportant, notamment a) les renseignements qui pourraient vous avoir été fournis auparavant par nous, ou en notre nom par un tiers, b) les renseignements dont vous pourriez avoir pris connaissance par l'entremise d'employés ou de mandataires d'Élections Canada au sujet du processus d'approvisionnement général, ou c) des renseignements confidentiels sur un tiers que pourraient vous avoir communiqués Élections Canada ou d'autres participants au processus d'EAE. Tous ces renseignements fournis de vive voix ou par écrit par quelque moyen que ce soit, sont désignés collectivement sous le nom de « renseignements ». Tout renseignement qui vous est transmis doit être traité comme il est indiqué ci-après, à moins d'un consentement écrit indiquant le contraire de notre part.

Il demeure entendu que les discussions entre vous et les autres participants à l'EAE au sujet de cet approvisionnement concernant toutes les analyses, les compilations, les données, les études ou tous les autres documents ou dossiers préparés par vous qui renferment des renseignements vous ayant été fournis ou qui sont fondés, en totalité ou en partie sur ceux-ci, devront, chaque fois, être considérés comme des renseignements et seront assujettis aux modalités de la présente entente de non-divulgence.

En contrepartie des engagements énoncés de part et d'autre aux présentes, le participant à l'EAE aux présentes convient de ce qui suit :

1. Acceptation des instructions

En signant la présente entente de non-divulgence, vous convenez d'être lié par les instructions relatives à l'examen et à l'amélioration des exigences figurant à la partie 7 de l'ISQ.

2. Obligation de confidentialité

a) Sous réserve du paragraphe 4 ci-après, vous :

- i. devez veiller à ce que les renseignements demeurent strictement confidentiels et à ne les divulguer en totalité ou en partie à aucune autre personne, directement ou indirectement, sans le consentement écrit préalable d'Élections Canada;
 - ii. ne devez pas utiliser les renseignements, directement ou indirectement, à d'autres fins que la participation à la phase d'EAE et, s'il y a lieu, à toutes autres fins autorisées par la présente entente de non-divulgence;
- b) convenez de restreindre l'accès à l'information et de transmettre l'information uniquement aux personnes qui en ont besoin aux fins établies à l'alinéa 2a)(ii), lesquelles ont été informées de la nature de l'information et ont signé la présente entente de non-divulgence.

3. Non-divulgence des discussions

Vous ne devez divulguer à aucun autre affilié sans le consentement écrit préalable d'Élections Canada : i) le contenu des discussions qui ont lieu entre vous, d'autres participants à la phase d'EAE (s'il y a lieu) et Élections Canada portant sur le processus d'approvisionnement général, incluant la phase d'EAE et ii) le nom de tout autre participant à la phase d'EAE (s'il y a lieu).

4. Obligations relatives aux renseignements et aux discussions

Vous reconnaissez que nous n'offrons aucune déclaration ou garantie quant à l'exactitude ou à l'intégralité des renseignements et que nous ne sommes nullement tenus de mettre à jour les renseignements ou de corriger les erreurs, les inexactitudes ou les omissions en ce qui concerne les renseignements qui vous sont communiqués. Vous convenez également que nous n'assumerons aucune responsabilité, directe ou indirecte, envers vous en lien avec votre utilisation des renseignements.

5. Date d'entrée en vigueur de l'END

La présente entente de non-divulgence entrera en vigueur à la dernière date à laquelle elle a été signée par le participant à l'EAE, comme il est indiqué ci-après, et elle demeurera en vigueur pendant la phase d'EAE, jusqu'à la diffusion de la demande de soumissions prévue.

6. Divers

- a) La présente entente de non-divulgence sera régie et interprétée conformément aux lois de la province de l'Ontario et aux lois fédérales du Canada qui s'y appliquent. Le participant à la phase d'EAE acquiesce irrévocablement par les présentes à la

Centre de contact des services gérés
compétence de la Cour fédérale du Canada en ce qui a trait aux questions de cette
entente de non-divulgence.

- b) La présente entente de non-divulgence peut être dûment signée et remise par courriel en plusieurs exemplaires, dont chacun constitue un exemplaire original et qui, tous ensemble, forment une seule et même entente de non-divulgence.